



**Universidad de
Caldas**

MODELO DE GOBIERNO DE TI

VERSION 1.0
2025

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MODELO CONCEPTUAL	3
3. LINEAMIENTOS	5
4. ETAPAS	6
4.1 Políticas de TI.....	6
Política de seguridad y privacidad de la información.....	6
Política de continuidad del negocio de TI.....	7
Divulgación de la información sobre las políticas	8
4.2 Procesos de TI	9
Implementación de los procesos.....	9
Evaluación del proceso.....	9
Mejoramiento de los procesos	10
4.3 Estructura orgánica de TI.....	11
Estructura	11
Perfiles.....	12
Selección y evaluación del equipo de trabajo.....	13
Evaluación y análisis de la gestión.....	14
4.4 Gestión de proveedores	14
Definición de lineamientos técnicos	14
Esquema de supervisión de contratos	15
4.5 Esquema de gobierno de TI.....	16
Gestión de relaciones externas e internas	16
Acuerdos de desarrollo de servicios.....	16
5. Roles	18
6. Normatividad.....	18

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Caldas, en su compromiso con la excelencia académica, la innovación y la eficiencia institucional, reconoce la importancia estratégica de las Tecnologías de la Información (TI) como habilitadoras claves para el cumplimiento de su misión y visión institucional. En este contexto, la formulación de un Modelo de Gobierno de TI se convierte en una necesidad prioritaria para garantizar el uso efectivo, transparente y alineado de los recursos tecnológicos, en concordancia con los principios de buen gobierno, gestión del riesgo, seguridad de la información y mejora continua.

El presente Modelo de Gobierno de TI se fundamenta en los lineamientos establecidos por el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2022-2026, en donde se definen los objetivos, estrategias y proyectos orientados a fortalecer la capacidad institucional para tomar decisiones informadas sobre el uso de la tecnología en los procesos misionales y de apoyo. Asimismo, incorpora los principios rectores de la política general de seguridad y privacidad de la información y el plan de continuidad institucional, en cumplimiento con las directrices de la Función Pública y el marco normativo nacional en materia de gestión de TI en el sector público.

Este modelo busca establecer una estructura clara de roles, responsabilidades, procesos y mecanismos de control que orienten la toma de decisiones sobre TI, promuevan la transparencia y fomenten la corresponsabilidad entre las áreas funcionales y la dependencia de tecnologías. Con ello, la Universidad de Caldas pretende fortalecer su arquitectura institucional, generar valor a través del uso estratégico de las TI y garantizar la sostenibilidad de los servicios digitales en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

2. MODELO CONCEPTUAL

El gobierno de TI refleja la realidad organizacional y el contexto en el cual se desarrolla la gestión de TI en la Universidad de Caldas. Para este fin, se consultaron los documentos relacionados con la arquitectura Institucional, el Marco Normativo, los Procesos de la Entidad, y los Mecanismos de contratación y compras públicas.

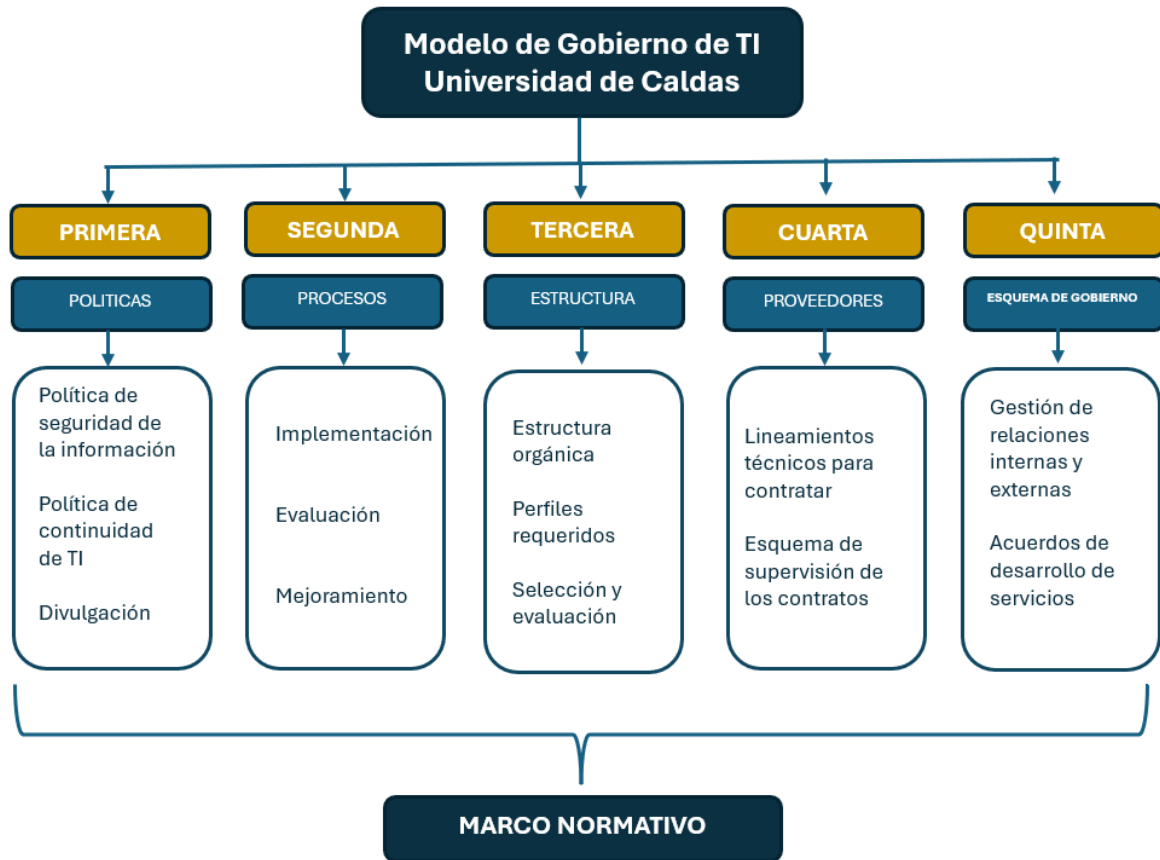
La Oficina de Sistemas busca la incorporación de Políticas de TI en la Organización, esto ha significado la expedición de documentos de Políticas de TI y su correspondiente divulgación a los diferentes grupos de interés en cuanto que la función de TI es transversal a la entidad y se formaliza mediante un proceso que esta adecuadamente definido, implementado en la práctica, con unos mecanismos de evaluación y con la posibilidad de mejora continua en un ciclo PHVA.

Para liderar el proceso, y garantizar que transforma los recursos y genera el valor público que la entidad necesita, se cuenta con una estructura organizacional, la cual esta adecuadamente definida y formalizada, con perfiles idóneos y con mecanismos de selección y evaluación de desempeño adecuados para las exigencias del proceso y el servicio. Además del equipo humano, se cuenta con proveedores de calidad que son convocados, vinculados mediante formalidad contractual y a quienes se les establecen los lineamientos técnicos acorde con la calidad y la excelencia del servicio de TI que se debe prestar para los diferentes grupos de interés.

Los contratos que administra la Oficina de Sistemas cuenta con un esquema de supervisión de contratos y establecer criterios de aceptación en los proyectos y en los servicios contratados que aseguren siempre la calidad. La Oficina de TI por tanto se articula con las demás áreas de la entidad y con grupos de interés externos mediante un esquema de gobierno de TI que le permita participar en la toma de decisiones, mostrar el liderazgo en sus temas especializados y respetar las líneas de reporte organizacionales para la toma de decisiones; a su vez, establece compromisos con las áreas para acordar el desarrollo de los diferentes servicios que debe comprometer entregar.

Como resultado de la gestión, la oficina de Sistemas logra acuerdos de gobernabilidad de TI, formalización de Políticas, Estándares y Lineamientos de TI, excelentes relaciones con las

áreas y atención de la demanda; establecimiento de acuerdos para el desarrollo de servicios y mecanismos para la toma de decisiones para la gestión de TI.



3. LINEAMIENTOS

Los lineamientos que rigen el Modelo de Gobierno de TI, son los siguientes:

Nombre	Descripción
Esquema de Gobierno de TI	La Oficina de Sistemas se encarga de establecer e implementar un esquema de Gobierno de TI que esté alineado tanto con la estrategia institucional de la universidad como con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Este esquema tiene como propósito orientar y estructurar el proceso de toma de decisiones en materia de tecnología, con el fin de generar valor institucional, mediante un adecuado balance entre riesgos y oportunidades. Asimismo, define los roles, procesos y recursos requeridos para fortalecer las capacidades tecnológicas de la universidad.
Gestión de las no conformidades	La Oficina de Sistemas, a través de su coordinación, incluye en su plan estratégico de TI acciones orientadas a corregir, optimizar y controlar los procesos tecnológicos que hayan sido identificados como no conformes durante las auditorías internas y externas de control.
Capacidades y recursos de TI	La Oficina de Sistemas en su ejercicio administrativo identifica, evalúa y monitorea las capacidades actuales y requeridas de TI, asegurando su implementación mediante procesos, roles y recursos de conformidad con la disponibilidad institucional, para ofrecer servicios de TI que generen valor en la entidad.
Evaluación del desempeño	La Oficina de Sistemas realiza el monitoreo y evaluación de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los resultados acordados y conforme a las disposiciones de Gestión Humana
Mejoramiento de los procesos	La oficina de Sistemas debe detectar oportunidades de mejora en los procesos, procedimientos, guías y documentación de TI, con el fin de enfocar esfuerzos en la optimización de la gestión y aportar al logro de los objetivos institucionales y del sector o territorio.
Gestión de proveedores de TI	La Oficina de Sistemas gestiona todos los proveedores vinculados a los proyectos y operaciones de tecnología de la información (TI). En el desarrollo del proceso contractual, se implementa un esquema integral de dirección, supervisión, seguimiento, control y recepción a satisfacción de los bienes y servicios contratados. Además, se asegura la transferencia de información y conocimiento relacionados con dichos bienes y servicios, en concordancia con las directrices institucionales.

Políticas de TI

La Oficina de Sistemas establece las políticas y estándares que permiten una adecuada gestión y gobernabilidad de las Tecnologías de la Información (TI), en coherencia con las mejores prácticas del sector. Estos lineamientos abarcan, como mínimo, aspectos clave como la seguridad, la continuidad del negocio, la gestión de la información, la adquisición de tecnología, el desarrollo e implementación de sistemas de información, así como el acceso y uso de los recursos tecnológicos por parte de los usuarios.

4. ETAPAS

4.1 Políticas de TI

Política de seguridad y privacidad de la información

Este documento tiene como propósito establecer un marco normativo y procedimental que garantice la protección de la información y de los activos tecnológicos dentro de la Universidad, en ese sentido busca promover una cultura de seguridad de la información que contribuya a minimizar los riesgos y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Por tanto aquí se encuentra un breve resumen al respecto.

El documento completo podrá ser consultado a través del siguiente link:

Alcance

La política aplica a todos los funcionarios, contratistas, proveedores y terceros que manejen o tengan acceso a la información institucional, independientemente del medio o formato en que esta se encuentre. Es de obligatorio cumplimiento y forma parte integral del modelo de gestión.

Principios Rectores

- **Confidencialidad:** Solo las personas autorizadas pueden acceder a la información.
- **Integridad:** Se asegura que la información no sea modificada de manera no autorizada.
- **Disponibilidad:** con relación a que la información debe estar disponible para su uso cuando sea requerida por quienes tienen los permisos correspondientes.

Responsabilidades

La alta dirección es responsable de liderar e impulsar el cumplimiento de esta política. Cada miembro de la organización tiene el deber de conocer, aplicar y velar por el cumplimiento de los lineamientos. Los usuarios deben proteger sus credenciales de acceso, seguir buenas prácticas en el uso de recursos tecnológicos y reportar cualquier incidente de seguridad oportunamente.

Controles y Medidas de Seguridad

- Para proteger los activos de información, se han definido medidas como:
Control de accesos físicos y lógicos
- Clasificación y etiquetación de la información según su sensibilidad
- Uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales
- Procedimientos para la gestión y reporte de incidentes de seguridad
- Realización de copias de respaldo periódicas y su almacenamiento seguro.

Cumplimiento Normativo

La política se enmarca en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, la Ley 1273 de 2009 sobre delitos informáticos, y demás normativas aplicables relacionadas con la seguridad de la información y la protección de datos.

Revisión y Mejora Continua

La política será revisada de forma periódica y actualizada según los avances tecnológicos, cambios normativos o nuevas necesidades institucionales, garantizando su vigencia y efectividad.

Plan de continuidad del negocio de TI

La Universidad de Caldas, como entidad pública comprometida con el desarrollo del país y con el acompañamiento permanente a la vida de los ciudadanos, reconoce la importancia de asegurar la continuidad de sus servicios. El valor público que genera a través de su gestión institucional y de sus servicios académicos, investigativos y administrativos, no debe verse interrumpido. En este sentido, la tecnología de la información se consolida como un elemento habilitante esencial, el cual debe estar disponible de manera permanente para todos los usuarios de la comunidad universitaria.

La Universidad de Caldas orienta sus esfuerzos hacia la continuidad operativa de los servicios tecnológicos, así como a la protección de sus capacidades tecnológicas frente a eventos de fallas, interrupciones o alteraciones. Esta directriz es parte fundamental del desarrollo de su estrategia de Tecnologías de la Información (TI), y debe estar alineada con el Plan de Continuidad del Negocio institucional, el cual comprende un enfoque más amplio y estratégico.

Para tal fin, se deben construir e implementar mecanismos de contingencia, esquemas adecuados de disponibilidad, redundancia, y procedimientos efectivos de recuperación y recobro de los servicios tecnológicos. Estos mecanismos buscan garantizar que la Universidad cuente en todo momento con las capacidades tecnológicas necesarias para prestar sus servicios a la ciudadanía y mantener su operación de forma adecuada.

Es importante reconocer que no todas las soluciones tecnológicas ni todas las dependencias requieren el mismo nivel de disponibilidad. La necesidad de alta disponibilidad está directamente relacionada con la criticidad de la operación, por lo tanto, su aplicación deberá ser evaluada según el impacto que tendría la interrupción de dichos servicios en la misión institucional.

La política de continuidad del negocio en la Universidad de Caldas reafirma su compromiso con la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad de sus procesos, asegurando que la tecnología sea una herramienta siempre disponible para el cumplimiento de su labor misional.

Divulgación de la información sobre las políticas

La divulgación de la información sobre las políticas de Tecnologías de la Información (TI) en la Universidad de Caldas es un componente esencial para garantizar la transparencia, el uso adecuado de los recursos tecnológicos y la participación informada de la comunidad universitaria. A través de canales institucionales como el sitio web oficial, boletines, capacitaciones y redes internas, la universidad promueve el conocimiento y la comprensión de estas políticas por parte de estudiantes, docentes, administrativos y demás actores. Esta estrategia permite fortalecer la cultura digital, fomentar el cumplimiento de normas de seguridad y privacidad, y alinear el uso de las TI con los objetivos misionales de la institución.

4.2 Procesos de TI

Implementación de los procesos

La universidad lleva a cabo el proceso de planificación de su estructura tecnológica en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), asegurando así una articulación efectiva entre la estrategia institucional y el uso de las tecnologías de la información.

La Oficina de Sistemas es la dependencia encargada de liderar la implementación de esta planificación y de hacer seguimiento a su avance. Para ello, define de manera clara las cargas de trabajo, responsabilidades, roles y mecanismos de monitoreo. Asimismo, organiza y ejecuta actividades de capacitación, entrenamiento y divulgación, con el propósito de garantizar la apropiación efectiva de los procesos tanto al interior del área como en el conjunto de la entidad.

Evaluación del proceso

En virtud de lo establecido dentro del Modelo Integral de Gestión de la entidad, el área de Sistemas lleva a cabo la evaluación del desempeño de su gestión a partir de las mediciones internas que se realizan en torno a la planificación. Estas mediciones permiten valorar el cumplimiento de los objetivos establecidos, el uso eficiente de los recursos y la efectividad en la ejecución de las actividades programadas, brindando insumos clave para identificar oportunidades de mejora continua dentro del área.

Adicionalmente, otro aspecto que complementa esta evaluación es el análisis de los resultados obtenidos en las mediciones aplicadas al componente de Gobierno Digital, las cuales son realizadas por la Función Pública a través del FURAG. Estos resultados permiten contrastar el avance institucional frente a los lineamientos nacionales en materia de transformación digital, promoviendo una gestión más transparente, eficiente y orientada a fortalecer los servicios digitales ofrecidos por la entidad.

Mejoramiento de los procesos

La Oficina de Sistemas realiza evaluaciones periódicas de su gestión, orientadas a verificar el cumplimiento de los resultados esperados en cada vigencia. A partir de estos ejercicios de seguimiento, se identifican oportunidades de mejora que se traducen en acciones concretas incluidas en los respectivos planes de mejoramiento.

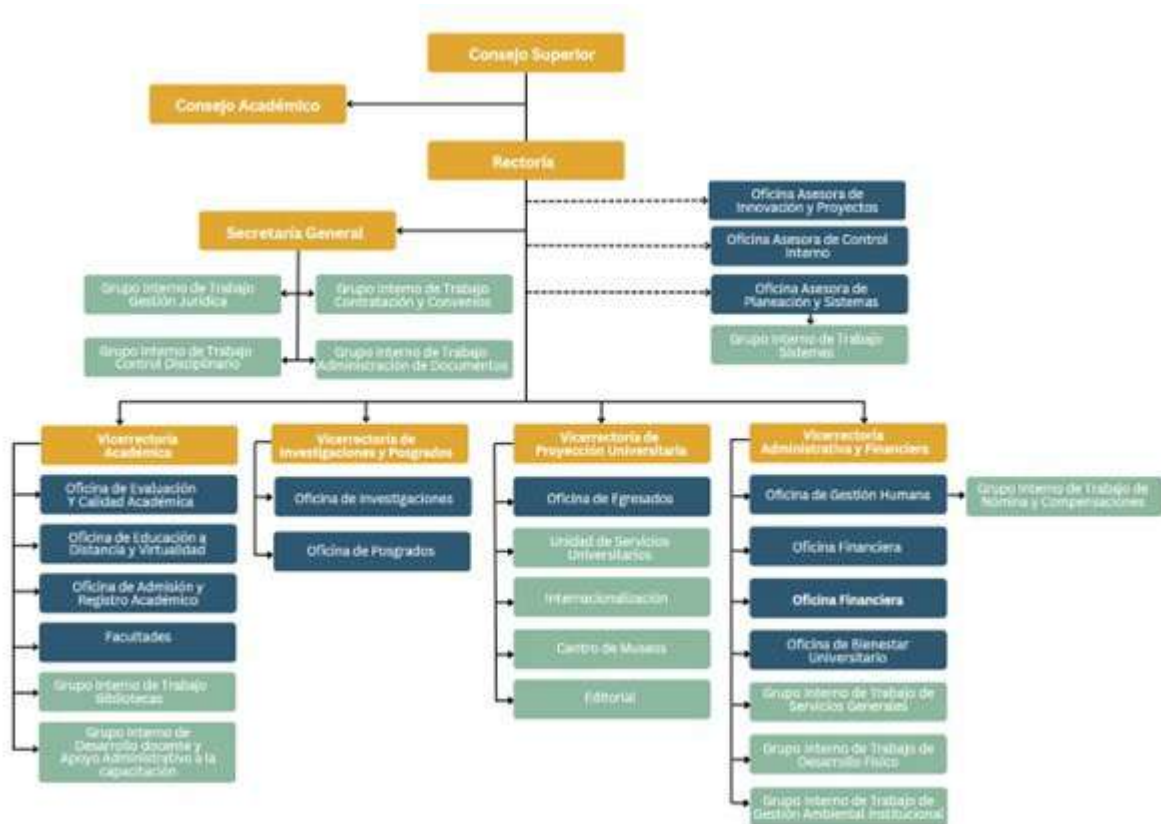
De igual manera, la dependencia de Control Interno ejecuta auditorías que permiten obtener información clave para implementar acciones correctivas y de mejora, especialmente en lo relacionado con la calidad en la prestación del servicio y la seguridad de la información.

Adicionalmente, los resultados obtenidos en la medición anual del Índice de Desempeño Institucional, realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, constituyen un insumo fundamental para la formulación de planes de mejora. Estos planes están orientados a intervenir los factores críticos que afectan el desempeño y limitan una mejor calificación institucional.

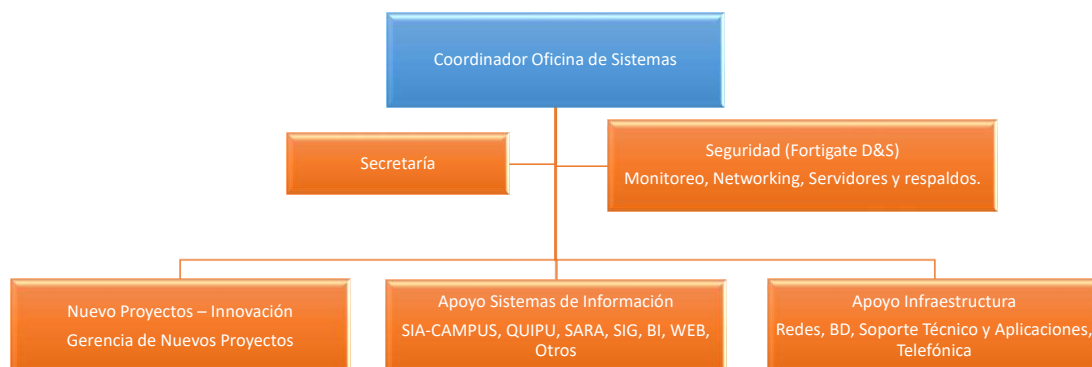
Es importante destacar que, en el marco de su compromiso con la mejora continua, la Oficina de Sistemas se mantiene en constante exploración e implementación de buenas prácticas en aspectos clave como la seguridad, la disponibilidad y la oportunidad en la prestación de los servicios.

4.3 Estructura orgánica de TI

Estructura



Desde la especificidad de los roles del área, a continuación, se detalla la estructura de la Oficina de Sistemas.



Perfiles

Para el desarrollo de proyectos de TI exitosos, el área de TI cuenta con un equipo de trabajo con personal idóneo, con habilidades técnicas especializadas y conocimientos necesarios para gestionar y desarrollar las acciones que de ella se espera y así dar cumplimiento y gestión a los procesos de la cadena de valor del área. Es así como a continuación se presenta la ficha técnica de los cargos que en esta área se desempeñan.

Perfil de los profesionales del área:

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1.	Manejo de bases de datos en diferentes lenguajes, especialmente Oracle, PostgreSQL y MySQL
2.	Metodologías para la formulación y ejecución de proyectos
3.	Implementación de buenas prácticas en los sistemas de información.
4.	Manejo de diferentes lenguajes de programación, especialmente PHP, JavaScript, HTML, PL/SQL, .NET
5.	Manejo de servicios bajo LINUX y Windows.
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Orientación a resultados	Aprendizaje continuo
Orientación al usuario y al ciudadano	Experticia profesional
Transparencia	Trabajo en equipo y colaboración
Compromiso con la organización	Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
6 Cargos	Quince (15) meses de experiencia profesional relacionada.
Título profesional en una de las disciplinas que hacen parte de los Núcleos Básicos del Conocimiento de: ingeniería de sistemas, telemática y afines.	

Perfil del Coordinador del grupo de trabajo:

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1.	Implementación de buenas prácticas en los sistemas de información
2.	Formulación y evaluación de proyectos
3.	Manejo de trámites administrativos
4.	Manejo de indicadores de gestión y herramientas de autoevaluación
5.	Planificación estratégica
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Orientación a resultados	Aprendizaje continuo
Orientación al usuario y al ciudadano	Experticia profesional
Transparencia	Trabajo en equipo y colaboración
Compromiso con la organización	Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
1 Cargo.	Trece (13) meses de experiencia profesional relacionada.
Título profesional en una de las disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento de Ingeniería de Sistemas, telemática y afines y título de posgrado en la modalidad de especialización siempre y cuando esta haga parte del Núcleo Básico del Conocimiento de: Ingeniería de Sistemas, telemática y afines.	



Perfil del profesional especializado del área:

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1.	Implementación de buenas prácticas en los sistemas de información
2.	Formulación y evaluación de proyectos
3.	Manejo de diferentes lenguajes de programación, especialmente PHP, JavaScript, HTML, PL/SQL.NET
4.	Manejo de indicadores de gestión de la información
5.	Planificación estratégica
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Aprendizaje continuo Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Aporte técnico profesional Comunicación efectiva Gestión de Procedimientos Instrumentación de decisiones
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en una de las disciplinas que hacen parte de los Núcleos Básicos del Conocimiento de: Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines y título de posgrado en la modalidad de especialización siempre y cuando dicha formación sea afín con las funciones del cargo.	Trece (13) meses de experiencia profesional relacionada.

Selección y evaluación del equipo de trabajo

En la universidad, la evaluación se tiene como una herramienta de gestión objetiva y permanente, encaminada a valorar las contribuciones individuales y el comportamiento del evaluado, midiendo el impacto positivo o negativo en el logro de las metas institucionales. Esta evaluación de tipo individual permite así mismo medir el desempeño institucional.

El proceso de Evaluación del desempeño laboral se desarrollará de acuerdo con las siguientes fases:

- Concertación de compromisos
- Evaluaciones parciales y eventuales
- Calificación definitiva.

Las actividades están enmarcadas en tres etapas de evaluación: Es responsabilidad de las partes intervinientes EVALUADOR y EVALUADO, procurar por el cumplimiento de las diferentes etapas del proceso dentro de los plazos establecidos.

El resultado de la evaluación es la calificación correspondiente al período anual, establecido en las disposiciones reglamentarias, entre el 1 de febrero y el 31 de enero del año siguiente y

corresponde a la sumatoria de los porcentajes obtenidos por el evaluado en las evaluaciones parciales semestrales y en las parciales eventuales cuando se hubieren presentado.

Evaluación y análisis de la gestión

La Universidad de Caldas mediante la Resolución 0716 del 2011 de Rectoría adoptó instrumento para hacer evaluación y análisis de gestión a los servidores públicos en provisionalidad y libre nombramiento y remoción; orientado a evaluar el qué y cómo del desempeño en el cumplimiento de los objetivos, el logro de resultados y el acuerdo sobre las acciones de mejoramiento, busca establecer acuerdos y compromisos orientados a mejorar el desempeño, contribuyendo al bienestar de los servidores públicos, el mejoramiento del clima laboral.

Así mismo mediante el Acuerdo 35 del 2022 del Consejo Superior, se estableció que los servidores públicos adscritos a la planta de empleos temporales se ajustarán a las normas de evaluación en la gestión de sus labores, a través del mismo formato usado para los servidores públicos en provisionalidad y de libre nombramiento y remoción.

4.4 Gestión de proveedores

Definición de lineamientos técnicos

El Grupo Interno de Trabajo de Contratación y Convenios de la Secretaria General tiene como objetivo adelantar de forma transparente y eficaz los procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios que requieran las diferentes dependencias académico administrativas, en el marco de la autonomía universitaria, observando los principios de la contratación estatal, las disposiciones contractuales internas y las normas civiles y comerciales, con el propósito de cumplir los fines institucionales.

El principio de publicidad impone como obligación para los funcionarios y colaboradores de la Universidad de Caldas dar a conocer todas sus actuaciones mediante los diversos mecanismos de divulgación consagrados en la ley o dispuestos por la Institución para estos fines, incluyendo la posibilidad de hacer uso de los medios tecnológicos y la página institucional para esos efectos.

Es así como en la página web oficial de la entidad se encuentra publicada la información concerniente a la gestión de los proveedores, en el siguiente link: <https://www.ucaldas.edu.co/portal/secretaria-general-contratacion/>

Esquema de supervisión de contratos

La supervisión de contratos en la universidad de Caldas, consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que se realiza sobre el cumplimiento del objeto del contrato. Esta función la ejerce la entidad nombrando un supervisor con el nivel de competencias que se requieren:

El proceso de supervisión se desarrolla con base en lo siguiente:

a) Designación del supervisor:

La entidad estatal designa a un supervisor, que puede ser un empleado interno o una persona contratada, para realizar el seguimiento del contrato.

b) Seguimiento y control:

El supervisor verifica el cumplimiento de las obligaciones del contratista, informes sobre el estado de ejecución, y documenta pagos y ajustes.

c) Informes:

El supervisor debe presentar informes sobre el avance de la ejecución del contrato, incluyendo posibles incumplimientos.

d) Comunicación con el contratista:

El supervisor se comunica con el contratista para aclarar dudas, solicitar informes y verificar el cumplimiento de las obligaciones.

e) Acciones correctivas:

En caso de incumplimiento, el supervisor debe informar al ordenador del gasto y, si es necesario, tomar las medidas correctivas necesarias.

f) Liquidación del contrato:

El supervisor debe verificar la liquidación del contrato al finalizar la ejecución.

Responsabilidad del supervisor:

El supervisor es responsable disciplinariamente por el incumplimiento de sus deberes o por la violación de las normas. Esta responsabilidad se deriva de la gestión fiscal y de la obligación de garantizar el cumplimiento del contrato.

4.5 Esquema de gobierno de TI

Gestión de relaciones externas e internas

La Universidad de Caldas cuenta con un modelo de gobierno de TI en el que se encuentran definidos los procedimientos, las instancias y las personas responsables de la toma de decisiones en materia de tecnologías de la información. Asimismo, se han establecido los roles encargados de gestionar las relaciones con las áreas que actúan como líderes funcionales o como usuarias de los servicios de TI, garantizando una articulación efectiva entre la gestión tecnológica y las necesidades institucionales.

Acuerdos de desarrollo de servicios

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.

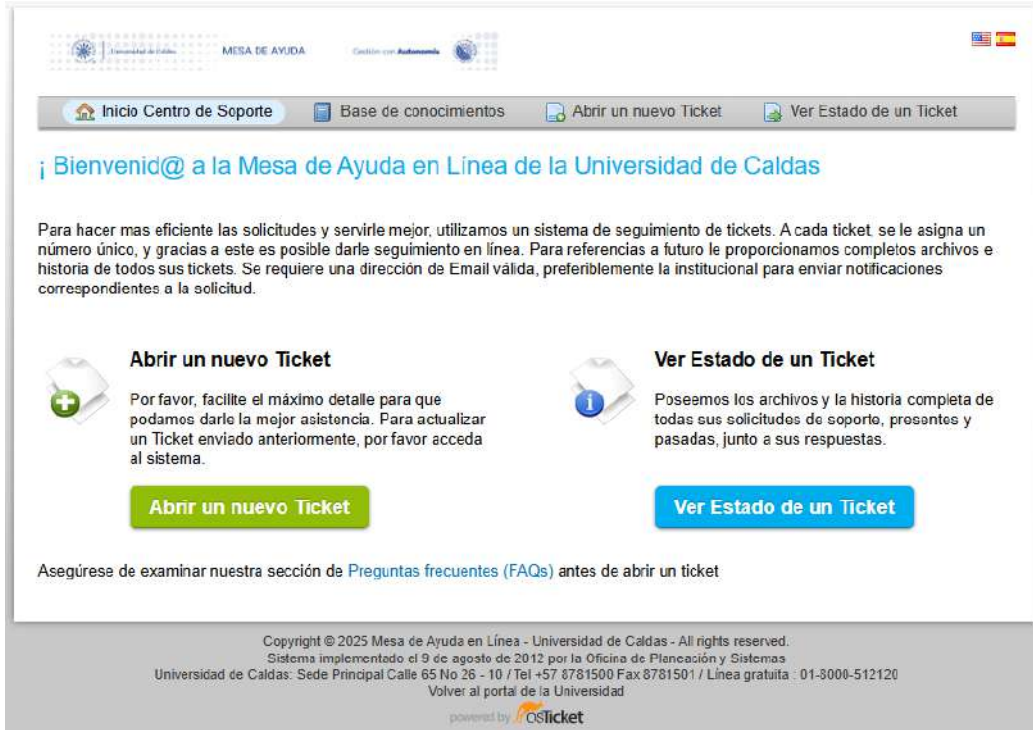
En cuanto a los criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC, con el objetivo de garantizar un alto nivel de calidad en los servicios de TIC, la Universidad de Caldas ha establecido un conjunto de criterios y procesos rigurosos.

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.

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>



The screenshot shows the 'Mesa de Ayuda' web portal for the Universidad de Caldas. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Base de conocimientos', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. Below the navigation bar, a welcome message reads: '¡ Bienvenid@ a la Mesa de Ayuda en Línea de la Universidad de Caldas'. A paragraph explains the ticket system: 'Para hacer mas eficiente las solicitudes y servirle 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.' Two main sections are highlighted: 'Abrir un nuevo Ticket' with a green button and 'Ver Estado de un Ticket' with a blue button. A footer section contains copyright information: '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' and a 'powered by' logo for 'OSTicket'.

5. Roles

Rol	Responsabilidad
Coordinador del grupo Interno de Sistemas	Liderar la definición y ejecución de la gestión y el gobierno de TI.
Líderes de proyectos que incorporen Componentes TI	Coordinar la definición de los acuerdos de desarrollo y definición de responsabilidades en la gestión de los proyectos de TI.
Equipo de Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Participar y apoyar en la definición y ejecución de los elementos del modelo operativo de la entidad como procesos, procedimientos, estructura organizacional, entre otros. Apoyar la ejecución de auditorías de cumplimiento para verificar la implementación de los componentes de TI.
Equipo de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la definición de las estrategias de comunicación, divulgación y promoción de las políticas y servicios de TI definiendo los mensajes clave, canales y formatos más adecuados de acuerdo con las necesidades identificadas. Diseñar los recursos requeridos para divulgar los mensajes clave de las estrategias de comunicación definidas Participar en la ejecución de las estrategias de comunicaciones
Equipo de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la definición del plan de formación y plan de capacitación y entrenamiento al personal de TI para el desarrollo de competencias técnicas y no-técnicas e integrar y alinear con los planes de la entidad. Apoyar la ejecución del plan de formación y el plan de capacitación y entrenamiento.
Directivos de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Orientar y plantear las necesidades y los objetivos estratégicos y de la gestión requerida que puedan ser habilitadas con tecnologías de información.

6. Normatividad y estándares

Cabe señalar que se consultan las normas en cuanto a la posibilidad de adoptar mejores prácticas.

Norma	Descripción
Norma ISO/IEC 20000 Administración de servicios	- Se incorporan en los procesos aspectos que permiten el despliegue, resolución, control y entrega de los servicios tecnológicos.
Norma ISO/IEC 38500 Gobierno TI	- Es un estándar internacional para las buenas prácticas del Gobierno de las Tecnologías de la Información (TI).
Norma ISO/IEC 27000 - Marco de gestión de seguridad de la información, en el proceso de gestión de seguridad.	Orienta y ofrece lineamientos de Seguridad de la Información.





RECTORÍA

Control de versiones

Elaboró		Aprobó	Versión
Oficina Planeación y Sistemas	Asesora	de Jefe Oficina	Versión 1, mayo de 2025



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026