

**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
PETI**

2019 – 2021

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

OFICINA DE SISTEMAS

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
1.1 Objetivo General	4
1.2 Objetivos específicos	4
2. ALCANCE	5
3. MARCO NORMATIVO.....	6
4. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	9
4.1. Estrategia de la Entidad	9
4.1.1 Misión de la entidad	9
4.1.2 Visión de la entidad.....	10
4.2. Estrategia de tecnologías de información	10
4.2.1 Misión TI	10
4.2.2 Visión TI.....	10
4.3. Alineación de la estrategia TI a la estrategia de la Universidad de los Llanos	13
5. HOJA DE RUTA	¡Error! Marcador no definido.
5.1. Descripción de las iniciativas	17
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	32
6.1. Caracterización de los servicios de la Universidad de los Llanos	32
6.2. Evaluación de los servicios de la Universidad de los Llanos.....	37
6.3. Descripción de los servicios con mayor impacto en la Universidad de los Llanos	39
6.4. Modelo operativo de la Universidad de los Llanos	46
7. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO TIC EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS.....	57
8. TABLERO DE INDICADORES DE TI	62
9. COMUNICACIONES DEL PETI.....	78
9.1. Matriz de interesados	78
9.2. Plan de comunicaciones del PETI.....	79

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información PETI de la Universidad de los Llanos es el resultado de la planeación estratégica desarrollada por la oficina de sistemas, con el propósito de construir la guía para definir, gestionar y orientar los lineamientos estratégicos de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como apoyo a los objetivos misionales de la entidad y de esta forma apoyar la generación de valor público por parte de la Universidad. El PETI busca mejorar los procesos tecnológicos para fortalecer la transformación digital de los procesos misionales, de apoyo y evaluación de la Universidad.

El PETI está alineado con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2005 - 2020 y el Plan de Acción Institucional (PAI) 2019 – 2021 de la Universidad de los Llanos. A su vez se alinea con el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad” en la línea de Educación de calidad para un futuro con oportunidades para todos.

Este documento se construyó de acuerdo con lo dispuesto en la guía técnica “G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI – Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital” de julio de 2019, por lo que garantiza la alineación con la Política de Gobierno en Línea, los Principios de Transformación Digital pública, los lineamientos de Arquitectura Empresarial y el Plan de Seguridad de Privacidad de la Información publicados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC.

El PETI inicia con la identificación y caracterización en términos de tecnologías de la información (TI) de la situación actual de los procesos y servicios de la Universidad, posteriormente se analiza los factores internos y externos, y la normatividad vigente, al igual que se evalúan las tendencias tecnológicas para determinar los hallazgos asociados a las capacidades internas y servicios que ofrece la Universidad. Por último, se construye la estrategia TI, se identifican las brechas y las mejoras en los servicios tecnológicos de los procesos, para así consolidar y priorizar las iniciativas de inversión y los gastos de operación; a su vez, estas prioridades se alinean con los planes de la Política de Gobierno Digital. Con todo lo anterior se establece la hoja de ruta de las iniciativas de la Universidad de los Llanos para ejecutar correctamente el PETI.

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

Definir la estrategia TI de la Universidad de los Llanos conformada por los programas y proyectos necesarios para alinear las TI a los procesos de la entidad, con el fin de convertirlos en el apoyo estratégico para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Universidad generando valor público a la comunidad académica.

1.2 Objetivos específicos

- Implementar estratégicamente sistemas de información que puedan beneficiar a la comunidad académica, soportados en servicios tecnológicos dinámicos, flexibles y por ende optimicen los recursos técnicos, humanos y financieros.
- Definir y planificar las estrategias e iniciativas en Tecnologías de la Información, que permitan el aprovechamiento eficaz y eficiente de la información como soporte a los procesos misionales de la Universidad.
- Establecer las capacidades institucionales requeridas por la Universidad para asumir la transformación digital, mediante una hoja de ruta de Iniciativas, dimensionadas en tiempo y costo, a partir de los lineamientos de la Universidad de los Llanos.
- Definir la hoja de ruta de iniciativas, a través de las cuales se avanzará en la implementación de la Transformación Digital de la Universidad.
- Alinear la planeación estratégica de la gestión de TI con cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.
- Desarrollar lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de la infraestructura TI de la Universidad.
- Contribuir al logro de los objetivos y estrategias de la Universidad de los Llanos.
- Implementar iniciativas TI en la Universidad a través de las cuales se dirige y controla el uso de dichas tecnologías apropiando la Política de Seguridad de la Información de la Universidad de los Llanos, con el objetivo de proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

- Fortalecer la gestión e interoperabilidad de la Universidad mejorando sus procesos y los intereses de los ciudadanos a través de las TIC.
- Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a la comunidad académica.
- Asegurar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, para garantizar la prestación de los servicios TI.

2. ALCANCE

El plan estratégico de tecnologías de la información – PETI se formuló con el fin de apoyar el logro de las estrategias, programas y metas enmarcadas en el Plan de Acción Institucional “Talento y conocimiento para el desarrollo regional” 2019 – 2021 de la Universidad de los Llanos y para mejorar la interacción con la comunidad académica y los actores externos que de alguna u otra forma necesitan de los servicios que oferta la Universidad, fortaleciendo la oferta de servicios internos y externos. Este documento incorpora la descripción de la gestión estratégica determinada por la Oficina de Sistemas en el período establecido entre las vigencias 2019 – 2021 de la Universidad de los Llanos.

Este Plan aplica a todos los procesos de la entidad, estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Este documento describe las estrategias y proyectos de TI que propone ejecutar la entidad, con el liderazgo de la Oficina de Sistemas, para apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales definidos en el Plan de Acción Institucional. El desarrollo e implementación de este Plan, permitirá apropiar y usar eficientemente las TI. Aplica a todos los procesos definidos en el marco del Sistema Integrado de Gestión. La actualización del presente documento estará sujeta a los cambios de origen interno y externo que sean pertinentes. El documento comprende desde el análisis de la situación actual, identificación de las necesidades de TI de la entidad, definición de la Estrategia de TI y finaliza con la definición de los proyectos y la ruta que permitirán la ejecución de esta.

3. MARCO NORMATIVO

En Colombia, el Estado ha determinado las normas por las cuales se rige la gestión y administración de los servicios de las TIC especialmente en las entidades públicas, aquí se incluye la selección de las normas aplicables al PETI de la Universidad de los Llanos:

Número	Año	Descripción
Decreto 612	2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las Entidades del Estado. Artículo 2: Transición. Las entidades del Estado de manera progresiva deberán integrar los planes a que se refiere el presente Decreto al Plan de Acción y publicarlo en la página web a más tardar el 31 de julio de 2018
Decreto 1008	2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las Entidades del Estado.
Conpes 3920	2018	Política nacional de explotación de datos (BIG DATA)
Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712	2014	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.
Decreto 2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 1377	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 ((protección de datos personales)
Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Directiva Presidencial 04	2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública
Ley 23	1982	Medidas para el reconocimiento de los derechos de autor
Ley 44	1993	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1273	2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la

Número	Año	Descripción
		información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1341	2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones
Norma Técnica ISO/IEC 27001	2013	Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos
Decreto 1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Norma Técnica NTC 5854 5854	2011	Accesibilidad a páginas web
Norma Técnica ISO/IEC 27002		Señala los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
Decreto 4170	2011	Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura.
Ley 527	1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 235	2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
Decreto 2693	2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 30	1992	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior
Resolución 626	2007	Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con la disponibilidad de información y la articulación con las diferentes fuentes del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES).
Resolución 1780	2010	Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con la administración y disponibilidad de la información en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior ¿SNIES y se dictan otras disposiciones.
Conpes 3854	2016	Con el fin de abordar las incertidumbres, los riesgos, las amenazas, las vulnerabilidades y los incidentes digitales, en el 2011, el Gobierno nacional expide el Documento CONPES

Número	Año	Descripción
		3701 Lineamientos de política para ciberseguridad y Ciberdefensa. Esta política concentra los esfuerzos del país en contrarrestar el incremento de las amenazas informáticas que lo afectan significativamente, y en desarrollar un marco normativo e institucional para afrontar retos en aspectos de seguridad cibernética y protección de incidentes de seguridad de la información
Decreto 1413	2017	Por el cual se adiciona el título 17 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 reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"

4. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

En el entendimiento estratégico se da a conocer la estrategia TI de la Universidad y su alineación con los objetivos estratégicos de la Universidad de los Llanos, esto se hace con el propósito de que la estrategia TI apoye el cumplimiento de los objetivos estratégicos para generar el valor público de la institución:

Grupo estratégico para la ejecución del PETI	
Área	Función
Planeación	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Financiera	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Representante legal	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Controlar y gestionar los riesgos asociados.
Áreas de apoyo	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Secretaría general	Generar la aprobación de los planes y proyectos de la estrategia TI

Ilustración 1. Grupo estratégico de la Universidad de los Llanos

4.1. Estrategia de la Entidad

4.1.1 Misión de la entidad

La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la humanidad, competentes y comprometidos en la solución de los problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.

4.1.2 Visión de la entidad

La Universidad de los Llanos propende ser la mejor opción de Educación Superior de su área de influencia, dentro de un espíritu de pensamiento reflexivo, acción autónoma, creatividad e innovación. Al ser consciente de su relación con la región y la nación es el punto de referencia en el dominio del campo del conocimiento y de las competencias profesionales en busca de la excelencia académica.

Como institución de saber y organización social, mantiene estrechos vínculos con su entorno natural a fin de satisfacer y participar en la búsqueda de soluciones a las problemáticas regionales y nacionales. Para ello se apoya en la tradición académica y, al contar con un acervo de talento humano de probadas capacidades y calidades, interpreta, adecua y se apropia de los avances de la ciencia y la tecnología para cualificarse, a través de la docencia, la investigación y la proyección social.

La Universidad de los Llanos busca consolidar permanentemente la ampliación de su cobertura, la promoción y la generación de nuevos programas académicos sobre la base de las necesidades científicas, profesionales y de desarrollo económico, social y ambiental.

4.2. Estrategia de tecnologías de información

4.2.1 Misión TI

La Oficina de sistemas es una unidad orientadora de lineamientos TIC, provee servicios de información y TI a los procesos misionales de la Universidad. Creada para orientar, implementar, evaluar y supervisar el aprovechamiento de los TIC en cada uno de los procesos, con el fin de mejorar la toma de decisiones orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad.

4.2.2 Visión TI

Consolidar el proceso de gestión TIC bajo el enfoque de mejora continua, orientado a generar valor público y contribuir de manera estratégica en el uso innovador de las TIC en todos los procesos misionales, conformando una comunidad académica que actúan colaborativamente en función del logro de los objetivos estratégicos de la Universidad.

Estrategia de TI			
ID	Objetivos	ID	Metas
OETI1	Diseñar e implementar la arquitectura y gobierno de TI en la Universidad de los Llanos para alinearlos con las estrategias institucionales y nacionales.	METI01	Desarrollar los lineamientos de la política de gobierno digital
OETI2	Gestionar y alinear la estrategia de TI a las necesidades de las funciones misionales y de apoyo mediante la operación estable de los servicios de información, promoviendo la calidad y centralización de las fuentes de datos para estandarización, apertura e intercambio seguro de información.	METI02	Desarrollar soluciones robustas que respondan a las necesidades de las áreas funcionales, gestionando la estandarización en los procesos
OETI3	Gestionar la capacidad y la operación de infraestructura tecnológica, para mantener disponibles los servicios tecnológicos requeridos por la institución	METI03	Formular y gestionar (2) proyectos de TI para mantener los servicios de infraestructura tecnológica
OETI4	Apoyar a las dependencias en la implementación de estrategias TI, servicios de información y tecnológicos para el mejoramiento permanente de la gestión de sus funciones.	METI04	Capacitar el personal de las dependencias en temas incluidos en la estrategia TI
OETI5	Desarrollar estrategias para incentivar en los usuarios internos el adecuado uso de los recursos tecnológicos, así mismo motivar el uso e implementación de nuevas tecnologías en todos los procesos de la Universidad	METI05	Diseñar herramientas que solucionen las necesidades de TI de los usuarios de la Universidad de los Llanos
OETI6	Garantizar una plataforma tecnológica con niveles óptimos en seguridad y privacidad de la información.	METI06	Implementar estrategias de seguridad de la información en la plataforma tecnológica de la Universidad
OETI7	Garantizar la eficiencia, oportunidad y pertinencia en el costo de inversión en TIC	METI07	Diseñar e implementar procesos de optimización de compras y gestión de proveedores TI
OETI8	Gestionar mayor cobertura de los servicios de TI para las funciones misionales, de apoyo y de evaluación en la Universidad de los Llanos	METI08	Formular y gestionar (3) proyectos de TI para repotenciar la infraestructura tecnológica

Estrategia de TI			
ID	Objetivos	ID	Metas
OETI9	Implementar sistemas de información integrados, seguros, oportunos y de calidad que sean estratégicos para la Universidad	METI09	Diseñar y desarrollar sistemas de información para procesos misionales con estándares de calidad que apoyen la toma de decisiones.
OETI10	Reducir los riesgos de seguridad de la información en los procesos misionales, de apoyo y control de la Universidad de los Llanos	METI10	Implementar la política de seguridad de la información de la Universidad de los Llanos
OETI11	Mejorar la conectividad de las sedes de la universidad a nivel institucional	METI11	Formular proyectos para gestionar recursos con el fin de mejorar el cableado de datos y la red inalámbrica de la Universidad
OETI12	Posicionar la estrategia TI como aliado estratégico de todos los procesos internos de la Universidad de los Llanos	METI12	Proveer de herramientas TI a cada proceso para generar información que apoye la toma de decisiones
OETI13	Mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos que utiliza los servicios de TI de la Universidad	METI13	Establecer servicios acordes a cada nivel de usuario para la atención óptima de los mismos
OETI14	Fortalecer las competencias y desarrollo profesional del equipo de TI de la Universidad	METI14	Desarrollar capacitaciones en nuevas tendencias tecnológicas para los funcionarios del equipo TI
OETI15	Generar las capacidades para liderar el desarrollo tecnológico de la ventanilla única en la Universidad.	METI15	Desarrollar herramientas que faciliten la implementación de ventanilla única
OETI16	Contar con información adecuada y oportuna para tomar decisiones estratégicas para la Universidad de los Llanos	METI16	Diseñar, construir e implementar una bodega de datos y herramienta de inteligencia de negocio para las funciones misionales de la Universidad de los Llanos.
OETI17	Desarrollar buenas prácticas TI de acuerdo con el decreto 415 de 2016	METI17	Implementar los objetivos institucionales, roles y responsabilidades según el decreto 415 de 2016, siguiendo las buenas prácticas de la gestión de TI.
OETI18	Implementar la solución tecnológica para la gestión documental.	METI18	Desarrollar una herramienta robusta para administrar la gestión documental

Ilustración 2. Estrategia TI de la Universidad de los Llanos

4.3. Alineación de la estrategia TI a la estrategia de la Universidad de los Llanos

Objetivo		Meta		Metas TI
ID	Nombre	ID	Nombre	
2	Concretar la evolución con base en el aseguramiento de la calidad	1.1.1	Formular un Plan de Desarrollo Institucional que dirija el quehacer institucional en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional	
		1.1.2	Presentar ante el CSU una propuesta del Sistema de Planeación que involucre a las diferentes instancias, actores e instrumentos de la planeación en la Entidad	METI02/METI05 METI12/METI13 METI17
		1.1.3	Realizar un estudio institucional de contexto que determine las necesidades de la región en términos de oferta académica	
		1.2.1	Presentar 6 propuestas de ajuste normativo de los estatutos, reglamentos o políticas, ante las instancias respectivas para su revisión y aprobación	METI02/METI05 METI06/METI09 METI12/METI13 METI14/METI17
		1.3.1	Presentar una propuesta de modernización de la estructura organizacional al Consejo Superior Universitario para su aprobación e implementación	METI02/METI03 METI05/METI06 METI09/METI12
2 4	2. Concretar la evolución con base en el aseguramiento de la calidad	2.1.1	Diseñar un plan de desarrollo profesoral de la Universidad de los Llanos en coherencia con la normatividad que aplique	METI05/METI06 METI09/METI12
		2.1.2	Desarrollar al menos una convocatoria para ampliar el número de profesores de planta en el marco de la normatividad vigente	
	4. Obtener el beneficio máximo de los avances académicos en el mundo a	2.1.3	Desarrollar por lo menos dos convocatorias para financiar proyectos de investigación que promuevan los docentes para su proceso de escalafón docente	
		2.1.4	Aplicar una herramienta de seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes del proceso de evaluación docente	

	través del acceso a las sociedades del conocimiento	2.2.1	Presentar un programa de fomento a la investigación que propenda por la calidad académica y la formación de nuevos investigadores	METI02 METI05 METI06
		2.3.1	Diseñar un programa de seguimiento permanente a los egresados que permita evaluar la pertinencia de sus procesos formativos, así como el papel que juegan con el desarrollo de su entorno.	
		2.4.1	Contar con estudiantes matriculados en por lo menos 4 programas académicos ofrecidos en otros municipios	
		2.4.2	Ofrecer por lo menos dos (2) cursos totalmente virtuales para la oferta en la región	
		2.5.1	Ejecutar por lo menos el 90% del plan de internacionalización	METI02 METI05 METI06
		2.6.1	Implementar por lo menos el 50% el Modelo de Evaluación de Aprendizaje	
		2.6.2	Lograr que por lo menos el 15% de los cursos cuenten con contenidos curriculares en las plataformas virtuales como apoyo en los modelos pedagógicos	METI02 METI05 METI06
		2.7.1	Realizar un documento de evaluación de los programas de bienestar institucional desarrollados en el marco del PEI con enfoque diferencial, que permitan establecer ajustes en búsqueda de la mejora continua	METI02 METI05 METI06
		2.7.2	Implementar por lo menos el 60% del Modelo de Gestión de la Permanencia y Graduación Estudiantil	METI02 METI05 METI06
		2.8.1	Implementar un (1) Sistema de Aseguramiento de la Calidad Institucional, en coherencia con la planeación estratégica Institucional y la normatividad vigente	METI02/METI05 METI06/METI09 METI12
1 3	1. Reorganizar con cambio de modelo de Universidad: UI	3.1.1	Elaborar una propuesta de programas de investigación institucionales	
		3.1.2	Presentar al menos cinco (5) proyectos de investigación a convocatorias externas, con el fin de promover la interacción de los docentes investigadores con actores externos.	METI02 METI05 METI06
	3. Fortalecer la congruencia con las dinámicas plurales de la región	3.2.1	Establecer dos (2) planes institucionales de convocatorias, que promuevan la ciencia, tecnología, innovación y desarrollo	
		3.2.2	Crear un (1) mecanismo de incentivos que promueva la categorización de los grupos de investigación y docentes investigadores en el SNCTI	METI02 METI05 METI06

		3.2.3	Vincular a la Institución en al menos (5) nuevas redes de conocimiento de orden nacional e internacional, conforme a los lineamientos establecidos por la Universidad	
		3.3.1	Elaborar un (1) portafolio de servicios con el fin de lograr la sostenibilidad de la oferta institucional identificada	
		3.3.2	Consolidar tres (3) alianzas estratégicas con actores públicos y privados que aborden temas prioritarios de agendas regionales y nacionales con impacto científico, social y económico, a través de convenios	
		3.3.3	Realizar un documento de evaluación de los políticas de Proyección Social desarrollados en el marco del PEI, que permitan establecer ajustes que aseguren la mejora continua	
		3.3.4	Realizar un estudio de impacto institucional en el desarrollo de la región	
		3.3.5	Establecer una (1) Unidad de Medios y Comunicación, encargados de producir y difundir toda la información académica, investigativa, administrativa, cultural y tecnológica de la institución, para la interacción con la comunidad y con diversos sectores del país.	METI02/METI05 METI06/METI09 METI12/METI13 METI15/METI17 METI18
2	Concretar la evolución con base en el aseguramiento de la calidad	4.1.1	Elaborar una propuesta para gestionar la renovación o ampliación de la Estampilla ante el Congreso de la República	
		4.2.1	Presentar una (1) propuesta de ajuste que actualice los valores de los derechos pecuniarios, acordes a los precios de mercado	
		4.2.2	Incrementar en un 20% los ingresos por concepto de venta de servicios de laboratorios	
		4.2.3	Participar en por lo menos 2 convocatorias externas para financiación de proyectos de inversión	
2 4	2. Concretar la evolución con base en el aseguramiento de la calidad	5.1.1	Implementar el 80% del sistema de laboratorios de la Institución que permita diferenciar y gestionar los laboratorios básicos y especializados	
	4. Obtener el beneficio máximo de los avances académicos en	5.1.2	Implementar un plan anual de adquisición de equipos e insumos para los laboratorios de la Universidad de los Llanos	METI02/METI03 METI04/METI05 METI06/METI08 METI09/METI12 METI13/METI15 METI17
		5.1.3	Implementar el plan de aseguramiento metrológico	

	el mundo a través del accesos a las sociedades del conocimiento	5.1.4	Someter a proceso de certificación por lo menos un laboratorio de la Universidad	
		5.2.1	Contar con 3 edificios operativos en la sede de la Universidad en el municipio de Granada	
		5.2.2	Elaborar el Plan Maestro de Desarrollo Físico de las diferentes sedes de la Universidad que soporten el desarrollo de las funciones misionales	
2	Concretar la evolución con base en el aseguramiento de la calidad	5.3.1	Implementar por lo menos el 80% del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información)	METI01/METI03 METI04/METI05 METI06/METI07 METI08/METI09 METI10/METI11 METI12/METI13 METI14/METI15 METI16/METI17 METI18

Ilustración 3. Alineación de la estrategia TI a los objetivos estratégicos de la Universidad de los Llanos

5. PLANEACIÓN DEL PETI

De acuerdo con el análisis de las necesidades de información de cada uno de los procesos y la transformación digital que debe realizar la Universidad, se formularon las iniciativas de proyecto con los cuales las TI apoyan los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Universidad de los Llanos. Estos deben ser ejecutados obedeciendo a una planeación que se rige por las prioridades de solución de la Universidad y esto se refleja en la planeación del PETI, por lo cual se exponen las iniciativas y la respectiva hoja de ruta donde se proyecta el tiempo de ejecución y costos de cada iniciativa.

5.1. Descripción de las iniciativas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
Reestructuración de la estructura orgánica de la Universidad	C08 C09	Reestructurar las dependencias para implementar la cultura de servicios y capacitar a docentes y administrativos en habilidades duras y blandas	Jefe de personal Jefe de sistemas	METI14	Oficina de personal Oficina de sistemas
Actualización de la infraestructura tecnológica	C15 C12 C02	Actualizar la infraestructura tecnológica de acuerdo con las necesidades de la Universidad	Jefe de sistemas	METI11 METI10 METI08 METI03	Oficina de sistemas
Refuerzo de seguridad de infraestructura institucional	C12	Controlar el acceso y la movilidad de la comunidad académica dentro de las instalaciones de la Universidad	Jefe de servicios generales Jefe de sistemas	METI06	Oficina de servicios generales / Oficina de sistemas
Desarrollo de herramientas tecnológicas	C15 (C04/S01) C01 C04 C09 C11 C16 C18	Desarrollar herramientas tecnológicas para el mejoramiento de los procesos institucionales	Jefe de sistemas	METI12 METI09	Oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
Crear centro de desarrollo	C15	Crear el centro para el desarrollo de software con el fin de implementar herramientas tecnológicas que suplan las necesidades de los procesos de la Universidad	Jefe Sistemas	METI13	Oficina de sistemas
Transformación digital en gestión documental	C13 C14	Implementar herramientas tecnológicas para realizar la gestión documental interna	Jefe de archivo y correspondencia - Jefe de sistemas	METI18	Oficina de Archivo y Correspondencia Oficina de sistemas
Actualización de sitio web	C15	Establecer un sitio web acorde a las necesidades de información de la Universidad	Jefe de sistemas	METI13	Oficina de sistemas
Firmas digitales	C08	crear firmas digitales y fomentar su uso	Asesor jurídico	METI14	Asesor jurídico Oficina de sistemas
Recursos para capacitación	C09	Diseñar recursos digitales para capacitación a los docentes y administrativos	Jefe oficina de personal	METI12 METI09	Jefe oficina de personal Oficina de sistemas
Mejorar tecnología	C15	Mejorar la infraestructura tecnológica, para suplir las necesidad de la entidad	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI13	Jefe oficina de sistemas
Renovar tecnología	C15	Renovar la infraestructura tecnológica, especialmente en los equipos obsoletos de los funcionarios	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI14	Jefe oficina de sistemas
Centro de desarrollo	C15	Crear Centro de desarrollo de software	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI15	Jefe oficina de sistemas
Actualización de red	C15	Actualizar la infraestructura tecnológica de red, de acuerdo a la necesidad de la institución	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI16	Jefe oficina de sistemas
Herramientas tecnológicas	C15	Revisar los procesos que tienen necesidades de herramienta tecnológicas para ser implementadas	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI17	Jefe oficina de sistemas
Apoyo tecnológico	C15	Mejorar el apoyo tecnológico en los diferentes procesos	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI18	Jefe oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
Herramientas de seguridad	C12	Adquirir herramientas tecnológicas para mejorar la seguridad en la infraestructura de Universidad	Jefe de servicios generales	METI06	Jefe de servicios generales
Adquisición de equipos	C15	Adquirir equipos que permitan salvaguardar la información de la Universidad	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI18	Jefe oficina de sistemas
Adquisición de tecnología	C15	Adquirir herramientas tecnológicas para mejorar la prevención ante los virus informáticos	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09 METI18	Jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de tramites	C04/S01	Mejorar los tramites de las matriculas e inscripción de asignaturas en línea	Jefe oficina de sistemas	METI12 METI09	Jefe oficina de sistemas
Digitalización de carnet	C16/S02	Realizar la transformación digital para la generación de carnet	jefe oficina de sistemas	METI12 METI09	Jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de tramites	C04/S03	Desarrollar el proceso de grado de pregrado y posgrado	jefe oficina de sistemas	METI12 METI09	Jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de tramites	C04/S05	Desarrollar la plataforma virtual para facilitar la inscripción y pago de cursos de idiomas	jefe oficina de sistemas	METI12 METI09	Jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de tramites	C04/S06	Implementar la facilidad de pago y generación de certificados de notas de manera virtual	jefe oficina de sistemas	METI12 METI09	Jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de tramites	C04/S11	renovar la facilidad de pago y generación de certificados y constancias de estudio de manera virtual	jefe oficina de sistemas	METI12 METI09	Jefe oficina de sistemas
Diseño herramienta plan de mejoramiento	C03	Desarrollar un instrumento que permita gestionar de manera virtual el plan institucional de mejoramiento	Asesor de Planeación	METI03 METI02	Asesor de Planeación
Diseño herramienta mapa de procesos	C03	Implementar una herramienta para gestionar el mapa de procesos en línea	Asesor de Planeación	METI03 METI02	Asesor de Planeación
Construcción modulo para control de programas académicos	C04	Implementar una herramienta tic que permita la creación o actualización de programas académicos	Vicerrector Académico	METI05 METI02 METI06	Vicerrector Académico Oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
Construcción de modulo para gestión de planes de estudio	C04	Implementar una herramienta tic que permita la creación o actualización de planes de estudio	Vicerrector Académico	METI05 METI02 METI06	Vicerrector Académico Oficina de sistemas
Creación de modulo para control de calendario académico	C04	Construir herramienta tic que apoye el proceso de planeación académica, soportando el proceso de creación o actualización del calendario académico	Vicerrector Académico	METI05 METI09 METI02 METI12 METI06	Vicerrector Académico Oficina de sistemas
Implementación de modulo para visitas extramuros	C04	Puesta en marcha de herramienta tic para el control de visitar extramuros	Director de Currículo jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Director de Currículo Jefe oficina de sistemas
Adecuar el calendario académico para los programas de posgrado	C04	Actualizar el sistema académico para soportar adecuadamente los programas de posgrado	Vicerrector Académico	METI05 METI02 METI06	Vicerrector Académico Oficina de sistemas
Construcción de modulo para gestión de procesos de investigación	C05	Implementar una herramienta tic para la gestión de los procesos de investigación	Director general de investigaciones	METI05 METI02 METI06	Director general de investigaciones Oficina de sistemas
Incluir función para avalar grupos de estudio en modulo para procesos de investigación	C05	Incluir la función de avalar grupos de estudio en el módulo de gestión de proceso de investigación	Director general de investigaciones jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Director general de investigaciones Jefe oficina de sistemas
Incluir gestión de grupos de estudio en modulo para procesos de investigación	C05	Incluir la gestión de grupos de estudio en el módulo de gestión de proceso de investigación	Director general de investigaciones jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Director general de investigaciones Jefe oficina de sistemas
Incluir gestión de semilleros en modulo para procesos de investigación	C05	Incluir la gestión de semilleros en el módulo de gestión de proceso de investigación	Director general de investigaciones jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Director general de investigaciones Jefe oficina de sistemas
Incluir gestión de líneas de investigación en modulo para procesos de investigación	C05	Incluir la gestión de líneas de investigación en el módulo de gestión de proceso de investigación	Director general de investigaciones jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Director general de investigaciones Jefe oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
Construcción de modulo para gestión de convenios institucionales	C07 C11	Implementar herramienta tic para gestionar convenios institucionales	Jefe de Bienestar Institucional Jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Jefe de Bienestar Institucional Jefe oficina de sistemas
Desarrollar herramienta para difusión y promoción de actividades y servicios de bienestar	C07	Implementar herramienta tic para la difusión y promoción de actividades y servicios de bienestar	Jefe de Bienestar Institucional Jefe oficina de sistemas	METI05 METI02 METI06	Jefe de Bienestar Institucional Jefe oficina de sistemas
Creación de modulo para procesos de contratación	C08	Construcción de herramienta tic que permita la recepción de documentación para procesos contractuales	Asesor jurídico	METI05 METI09 METI02 METI12 METI06	Asesor jurídico Oficina de sistemas
Desarrollo de modulo para valoración de hojas de vida docentes	C09	Implementación de herramienta tic para la valoración de hojas de vida docentes	Jefe oficina de personal	METI05 METI09 METI12 METI06	Jefe oficina de personal Oficina de sistemas
Incluir proceso de escalonamiento en módulo de valoración hojas de vida	C09	Incluir funcionalidad para escalonamiento en herramienta de valoración de hojas de vida de docentes	Jefe oficina de personal	METI05 METI0 METI02 METI12 METI06	Jefe oficina de personal Oficina de sistemas
Construcción de modulo para gestión de Pasantías, prácticas, intercambios académicos o investigativos, ponencias, publicaciones, participación a eventos	C11	Implementación de herramienta tic para gestión Pasantías, prácticas, intercambios académicos o investigativos, ponencias, publicaciones, participación a eventos	Coordinadora de Oficina de Internacionalización	METI05 METI02 METI06	Coordinadora de Oficina de Internacionalización Oficina de sistemas
Construcción de modulo para gestión de becas y alianzas externas	C11	Implementación de herramienta tic para gestión de becas y alianzas	Coordinadora de Oficina de Internacionalización	METI05/ METI02/MET I06	Coordinadora de Oficina de Internacionalización Oficina de sistemas
Implementación de modulo para control del	C12	Construcción de herramienta tic para gestión del plan de mantenimiento de equipos de la institución	Jefe de servicios generales	METI05 METI09 METI02	jefe de servicios generales Jefe oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
plan de mantenimiento de equipos de la institución			Jefe oficina de sistemas	METI12 METI03 METI08 METI06	
Actualización de modulo para gestión de PQRSD	C13	Implementación de herramienta tic para el control de las PQRSD	Jefe de archivo y correspondencia	METI05 METI02 METI15 METI06	Jefe de archivo y correspondencia
Desarrollo de sistema de gestión documental interna	C14	Crear un módulo en el sistema de información, para la validación y verificación de inventarios documentales, teniendo en cuenta las respectivas tablas de retención documental	Jefe de archivo y correspondencia	METI02 METI05 METI04 METI12 METI13 METI15 METI17 METI18	Jefe de archivo y correspondencia Oficina de sistemas
Desarrollo de sistema de gestión documental externa	C14	modificar el sistema de información ORFEO, para registrar la recepción y envío de comunicaciones externas	Jefe de archivo y correspondencia	METI02 METI05 METI12 METI13 METI15 METI17 METI18	Jefe de archivo y correspondencia Oficina de sistemas
Desarrollo de mesa de ayuda - fichas técnicas	C15	Crear en la mesa de ayuda la opción para la elaboración de fichas técnicas	jefe oficina de sistemas	METI02 METI05 METI12 METI13 METI15 METI17	Jefe oficina de sistemas
Desarrollo de mesa de ayuda - plan de mantenimiento preventivo	C15	Crear en la mesa de ayuda el registro del plan de mantenimiento preventivo	Jefe oficina de sistemas	METI02 METI05 METI12 METI13 METI15 METI17	Jefe oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
Desarrollo de mesa de ayuda - hojas de vida de equipos	C15	Crear en la mesa de ayuda el registro correcto de las hojas de vida de los equipos de computo	Jefe oficina de sistemas	METI02 METI04 METI05 METI12 METI13 METI15 METI17	Jefe oficina de sistemas
Desarrollar software para asignación de horarios	C16	Actualizar en el sistema de información, la asignación de espacios académicos según cronograma de horarios	Jefe Ayudas educativas	METI02 METI04 METI05 METI09 METI12 METI13 METI15 METI17	Jefe Ayudas educativas Oficina de sistemas
Desarrollo de herramienta para préstamo de recursos bibliográficos	C16	Crear un módulo en el sistema de información, para el préstamo de recursos bibliográficos	Jefe de biblioteca	METI02 METI04 METI05 METI09 METI12 METI13 METI15 METI17	Jefe de biblioteca Oficina de sistemas
Desarrollo de herramienta para bases de datos bibliográficas	C16	Crear un módulo en el sistema de información, para el ingreso a base de datos bibliográficas	Jefe de biblioteca	METI02 METI04 METI05 METI09 METI12 METI13 METI15 METI17	Jefe de biblioteca Oficina de sistemas
Adquirir herramienta para plan de auditorías	C17	Adquirir herramienta para programar plan anual de auditorías y plan de acción	Asesor de control interno	METI02 METI05 METI12	Asesor de control interno

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
				METI13 METI17	
Adquirir herramienta para plan de acción	C17	Adquirir herramienta para seguimiento a plan de acción	Asesor de control interno	METI02 METI05 METI12 METI13 METI17	Asesor de control interno
Mejoramiento de infraestructura1	C15	Actualizar los equipos activos y el cableado estructurado para que la infraestructura TI sea compatible con IPV6	jefe oficina de sistemas	METI03 METI06 METI07 METI08 METI10 METI11	jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de conectividad	C15	Establecer cobertura con Wifi del 100% de las zonas sociales de la Universidad	jefe oficina de sistemas	METI03 METI06 METI07 METI08 METI10 METI11	jefe oficina de sistemas
Adquirir equipos de control de acceso	C12	Implementar control de acceso en las sedes de la Universidad	Jefe de servicios generales	METI03 METI06 METI07 METI08 METI10 METI11	Jefe de servicios generales Oficina de sistemas
Mejoramiento de infraestructura 2	C15	Implementar un datacenter en las sede Barcelona y San Antonio de la Universidad	Jefe oficina de sistemas	METI03 METI06 METI07 METI08 METI10 METI11	Jefe oficina de sistemas
Mejoramiento de infraestructura 3	C12	Implementar telefonía IP para las sedes de la Universidad	Vicerrector de recursos universitarios	METI03 METI06 METI07 METI08	Vicerrector de recursos universitarios Oficina de sistemas

Nombre Iniciativa	ID Servicios asociadas	Descripción de la iniciativa	Área Líder	ID Metas estratégicas	Áreas Involucradas
				METI10 METI11	
Diseño de sitio web	C15	Diseñar la página web de modo responsive	Jefe oficina de sistemas	METI01	Jefe oficina de sistemas
Adquirir equipos para mejorar la comunicación en la comunidad universitaria	C02	Establecer medios de comunicaciones más asertivas en la Universidad	Secretario General	METI01	Secretario General Oficina de sistemas
Desarrollo de sistema de mantenimiento de laboratorios	C16	Desarrollar sistema para llevar control de mantenimiento de los equipos de laboratorio	Encargados de Laboratorio	METI02 METI04 METI05 METI09 METI12 METI13 METI15 METI17	Encargados de Laboratorio Oficina de sistemas

Ilustración 4. Iniciativas de proyectos TI de la Universidad de los Llanos

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Para el análisis de la situación actual se realizó la caracterización de los servicios actuales que oferta la Universidad de acuerdo con sus niveles de relevancia ante los usuarios finales y por consiguiente ante la Universidad y sus canales de interacción con el usuario. En concordancia con los resultados de la caracterización, se evalúan los servicios para definir el nivel de impacto ante las necesidades de TI, para determinar los elementos que permiten ofrecer servicios de mayor impacto asociando las capacidades de los procesos de la Universidad.

6.1. Caracterización de los servicios de la Universidad de los Llanos

Servicios		Variables												Canales					
Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Presencial	Telefónico	Correo Electrónico	Sistema de Información SIAU	Portal Único del Estado Colombiano
Registro de asignaturas	Realizar el proceso de adición y cancelación de asignaturas que deben ser cursadas durante un semestre académico, según el plan de estudios de la carrera a la cual este adscrito un estudiante activo en la institución de educación superior.	Oficina de Admisiones, registro y control, Oficina de Sistemas	Ciudadano	\$ 7.641.200	\$ 1.283,80	57280	Medio	91	Bajo	Alto	Alto	30 min	Medio	Si				x	
Carnetización	Obtener el documento que acredita al usuario como miembro de la	Ayudas Educativa, Tesorería	Ciudadano	\$ 30.262.192	\$ 5.084,37	1500	Medio	2	Bajo	Bajo	Medio	1 hr	Bajo	Si	x		x		

Servicios		Variables													Canales					
	institución ya sea como estudiante activo o egresado, docente o funcionario que lo faculta para ejercer derechos y deberes dentro del establecimiento de educación superior.																			
Grado de pregrado y posgrado	Obtener el reconocimiento de carácter académico otorgado a los estudiantes que culminan un programa de pregrado o posgrado, al haber adquirido un saber determinado en una institución de educación superior.	Secretaría General, Tesorería	Ciudadano	\$ 303.642.474	\$ 51.015,20	842	Medio	2	Medio	Alto	Alto	1 mes	Bajo	No	x					
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico.	Oficina de Admisiones, registro y control, Oficina de Sistemas, Tesorería	Ciudadano	\$ 1.400	\$ 235,215	1431	Medio	25	Medio	Medio	Alto	30 min	Bajo	Si				x		
Matrícula a cursos de idiomas	Programas de educación permanente y cursos destinados a fomentar el estudio y aprendizaje de las lenguas extranjeras en cuanto a comprensión auditiva, comprensión de lectura, expresión oral y expresión escrita.	Instituto de Idiomas	Ciudadano	\$ 1.964	\$ 330,104	596	Buena	10	Medio	Medio	Medio	2 días	Bajo	No	x					

Servicios		Variables													Canales				
Certificado de notas	Obtener el reporte completo de las asignaturas cursadas del programa de estudio al cual pertenece o perteneció el estudiante, donde se relacionan las calificaciones definitivas obtenidas.	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Tesorería	Ciudadano	\$ 42,776	\$ 7,186	1941	Bajo	3	Medio	Medio	Medio	2 días	Bajo	No	x				
Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y post-doctorados.	Oficina de admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas	Ciudadano	\$ 53,133	\$ 8,926	394	Medio	1	Medio	Alto	Alto	30 min	Bajo	Si				x	
Transferencia de estudiante de pregrado	Cambio de un programa académico a otro programa afín en la misma institución o a otra institución de educación superior, tanto en el ámbito nacional como internacional.	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Ciudadano	\$ -	\$ -	10	Medio	4	Medio	Medio	Medio	1 mes	Bajo	No	x				
Inscripción aspirantes a programas de pregrados	Postularse como aspirante para ingresar a los programas de pregrado, que lo formará como profesional capaz de ejercer actividades acordes a su propósito de vida, y que en un futuro contribuya en el desarrollo regional y social.	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas	Ciudadano	\$ 456,690	\$ 76,728	6321	Medio	10	Medio	Alto	Alto	1 día	Medio	Si					

Servicios		Variables													Canales				
Renovación de matrícula de estudiantes	Renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico.	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas	Ciudadano	\$ 10,508	\$ 1,765	14266	Medio	52	Medio	Medio	Medio	30 min	Bajo	Si	x			x	
Certificados y constancias de estudios	Obtener el certificado o constancia de estudio donde se especifiquen situaciones de carácter académico como: programa al cual pertenece, fechas de ingreso, retiro, reintegros, asistencias a clase, intensidad horaria, conducta, entre otras, tanto para los estudiantes que se encuentren o que hayan estado activos en un programa de la institución. manifiesta que el solicitante se encuentra cursando como estudiante activo o cursó un programa en la institución.	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Tesorería	Ciudadano	\$ 55,757	\$ 9,367	2530	Medio	0	Medio	Medio	Medio	2 días	Bajo	No	x				
Reingreso a un programa académico	Recuperar la calidad de estudiante activo cuando se ha cancelado un semestre, cumplido una sanción disciplinaria o voluntariamente no se haya renovado la matrícula.	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Ciudadano	0	\$ -	210	Medio	6	Medio	Medio	Medio	0	Bajo	No	x				

Servicios		Variables													Canales				
Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y post-doctorado.	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas	Ciudadano	0	\$ -	789	Medio	10	Medio	Medio	Alto	30 min		No				x	
Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Obtener un nuevo diploma o acta, debido a que el original fue hurtado, robado, extraviado o dañado irreparablemente o por motivos de cambio de nombre del titular del mismo, error de manifiesto o convalidación de títulos y programas en el exterior.	Secretaría General, Tesorería	Ciudadano	\$ 3,723	\$ 0,625	6	Medio	0	Medio	Medio	Alto	15 días	Bajo	No	x				
Contenido del programa académico	Obtener constancia del plan de estudios o programa académico cursado en una institución de educación superior.	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Tesorería, Facultades	Ciudadano	\$ 1,101	\$ 0,185	50	Medio	0	Medio	Medio	Alto	2 días	Bajo	No	x				
Cancelación de Matrícula Académica	Cancelación voluntaria y definitiva de la matrícula académica en una institución de educación superior.	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Ciudadano	0	\$ -	254	Medio	5	Medio	Medio	Medio	1 hr	Bajo	No	x				

Ilustración 6. Caracterización de los servicios de la Universidad de los Llanos

6.2. Evaluación de los servicios de la Universidad de los Llanos

Evaluación de Servicios													
Servicios		Calificación											
ID	Nombre del Servicio	Calificación ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PQR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	Calificación servicio
S01	Registro de asignaturas	0,1%	0,1%	10	5	10	0	10	10	0	5	1	51
S02	Carnetización	0,3%	0,3%	2,6%	5	2,2%	0	0	5	0	0	1	11
S03	Grado de pregrado y posgrado	2,9%	2,9%	1,5%	5	2,2%	5	10	10	0	0	0	30
S04	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	0	0	2,5%	5	27,5%	5	5	10	0	0	1	27
S05	Matrícula a cursos de idiomas	18,7%	18,7%	1,0%	10	11,0%	5	5	5	0	0	0	25
S06	Certificado de notas	0,4%	0,4%	3,4%	0	3,3%	5	5	5	0	0	0	15
S07	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	0,5%	0,5%	0,7%	5	1,1%	5	10	10	0	0	1	31
S08	Transferencia de estudiantes de pregrado	-	-	0	5	4,4%	5	5	5	0	0	0	20
S09	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	4,3%	4,3%	11,0%	5	11,0%	5	10	10	0	5	1	36
S10	Renovación de matrícula de estudiantes	10	10	24,9%	5	57,1%	5	5	5	0	0	1	42

Evaluación de Servicios													
Servicios		Calificación											
ID	Nombre del Servicio	Calificación ingresos último año [0-10]	Calificación Costos último año [0-10]	Calificación # de solicitudes último año [0-10]	Calificación Nivel de satisfacción del servicio [0-10]	Calificación # de PQR recibidas [0-10]	Calificación nivel de complejidad actual [0-10]	Calificación nivel de criticidad [0-10]	Calificación nivel de valor al ciudadano [0-10]	Calificación Tiempo del ciclo del servicio [0-10]	Calificación nivel de riesgo de corrupción [0-10]	Calificación Servicio en línea [0-10]	Calificación servicio
S11	Certificados y constancias de estudios	0,5%	0,5%	4,4%	5	0	5	5	5	0	0	0	20
S12	Reingreso a un programa académico	-	-	0,4%	5	6,6%	5	5	5	0	0	0	20
S13	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	-	-	1,4%	5	11,0%	5	5	10	0	10	0	35
S14	Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	0	0	0	5	0	5	5	10	0	0	0	25
S15	Contenido del programa académico	0	0	0,1%	5	0	5	5	10	0	0	0	25
S16	Cancelación de Matrícula Académica	-	-	0,4%	5	5,5%	5	5	5	0	0	0	20

Ilustración 7. Evaluación del impacto de los servicios de la Universidad de los Llanos

6.3. Descripción de los servicios con mayor impacto en la Universidad de los Llanos

➤ Ficha de servicio: Inscripción de aspirantes

Ficha del Servicio					
ID	S09				
Nombre del servicio	Inscripción aspirantes a programas de pregrados				
Descripción del servicio	Postularse como aspirante para ingresar a los programas de pregrado, que lo formará como profesional capaz de ejercer actividades acordes a su propósito de vida, y que en un futuro contribuya en el desarrollo regional y social.				
Áreas que participan	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas				
Tipo de usuario	Ciudadano				
Subcapacidades asociadas					
Canales					
Canales	Todos	Geográfico	Demográfico	Intrínseco	Comportamiento
Correo Electrónico					
Sistema de Información SIAU	x	x	x	x	x
Portal Único del Estado Colombiano					
Telefónico					
Presencial					
GOV.CO					
Variables					
Ingresos último año	\$ 303.642.474		Nivel de criticidad		Alto
Costos último año	\$ 76.728,88		Nivel de valor al ciudadano		Alto

# de solicitudes último año	6321	Tiempo promedio del ciclo del servicio	1 día
Nivel de satisfacción del servicio	Medio	Nivel de riesgo de corrupción	Medio
# de PQR recibidas último año	10	Servicio en línea	Si
Nivel de complejidad actual	Medio	Costo al ciudadano	

Ilustración 8. Ficha de inscripción de aspirantes

➤ **Ficha de servicio: Registro de asignaturas**

Ficha del Servicio					
ID	S01				
Nombre del servicio	Registro de asignaturas				
Descripción del servicio	Realizar el proceso de adición y cancelación de asignaturas que deben ser cursadas durante un semestre académico, según el plan de estudios de la carrera a la cual este adscrito un estudiante activo en la institución de educación superior.				
Áreas que participan	Oficina de Admisiones, registro y control, Oficina de Sistemas				
Tipo de usuario	Ciudadano				
Subcapacidades asociadas					
Canales					
Canales	Todos	Geográfico	Demográfico	Intrínseco	Comportamiento
Correo Electrónico					
Sistema de Información SIAU	x	x	x	x	x

Portal Único del Estado Colombiano				
Telefónico				
Presencial				
GOV.CO				
Variables				
Ingresos último año	\$ 303.642.474	Nivel de criticidad	Alto	
Costos último año	\$ 76.728,88	Nivel de valor al ciudadano	Alto	
# de solicitudes último año	6321	Tiempo promedio del ciclo del servicio	1 día	
Nivel de satisfacción del servicio	Medio	Nivel de riesgo de corrupción	Medio	
# de PQR recibidas último año	10	Servicio en línea	Si	
Nivel de complejidad actual	Medio	Costo al ciudadano		

Ilustración 9. Ficha de registro de asignaturas

➤ **Ficha De Servicio: Inscripción aspirante a programa de posgrado**

Ficha del Servicio	
ID	S07
Nombre del servicio	Inscripción aspirantes a programas de posgrados
Descripción del servicio	Postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y post-doctorados.

Áreas que participan		Oficina de admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas			
Tipo de usuario		Ciudadano			
Subcapacidades asociadas					
Canales					
Canales	Todos	Geográfico	Demográfico	Intrínseco	Comportamiento
Correo Electrónico					
Sistema de Información SIAU	x	x	x	x	x
Portal Único del Estado Colombiano					
Telefónico					
Presencial					
GOV.CO					
Variables					
Ingresos último año	\$ 303.642.474	Nivel de criticidad		Alto	
Costos último año	\$ 76.728,88	Nivel de valor al ciudadano		Alto	
# de solicitudes último año	6321	Tiempo promedio del ciclo del servicio		1 día	
Nivel de satisfacción del servicio	Medio	Nivel de riesgo de corrupción		Medio	
# de PQR recibidas último año	10	Servicio en línea		Si	
Nivel de complejidad actual	Medio	Costo al ciudadano			

Ilustración 10. Ficha de inscripción aspirante a programa de posgrado

➤ **Ficha de servicio: Renovación de matrícula de estudiante**

Ficha del Servicio					
ID	S10				
Nombre del servicio	Renovación de matrícula de estudiantes				
Descripción del servicio	Renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico.				
Áreas que participan	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas				
Tipo de usuario	Ciudadano				
Subcapacidades asociadas					
Canales					
Canales	Todos	Geográfico	Demográfico	Intrínseco	Comportamiento
Correo Electrónico					
Sistema de Información SIAU	x	x	x	x	x
Portal Único del Estado Colombiano					
Telefónico					
Presencial					
GOV.CO					
Variables					
Ingresos último año	\$ 303.642.474	Nivel de criticidad		Alto	
Costos último año	\$ 76.728,88	Nivel de valor al ciudadano		Alto	
# de solicitudes último año	6321	Tiempo promedio del ciclo del servicio		1 día	

Nivel de satisfacción del servicio	Medio	Nivel de riesgo de corrupción	Medio
# de PQR recibidas último año	10	Servicio en línea	Si
Nivel de complejidad actual	Medio	Costo al ciudadano	

Ilustración 11. Ficha de renovación de matrícula de estudiante

➤ **Ficha de servicio: Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado**

Ficha del Servicio					
ID	S13				
Nombre del servicio	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado				
Descripción del servicio	Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y post-doctorado.				
Áreas que participan	Oficina de Admisiones, Registro y Control, Oficina de Sistemas				
Tipo de usuario	Ciudadano				
Subcapacidades asociadas					
Canales					
Canales	Todos	Geográfico	Demográfico	Intrínseco	Comportamiento
Correo Electrónico					
Sistema de Información SIAU	x	x	x	x	x
Portal Único del Estado Colombiano					
Telefónico					

Presencial				
GOV.CO				
Variables				
Ingresos último año	\$ 303.642.474	Nivel de criticidad	Alto	
Costos último año	\$ 76.728,88	Nivel de valor al ciudadano	Alto	
# de solicitudes último año	6321	Tiempo promedio del ciclo del servicio	1 día	
Nivel de satisfacción del servicio	Medio	Nivel de riesgo de corrupción	Medio	
# de PQR recibidas último año	10	Servicio en línea	Si	
Nivel de complejidad actual	Medio	Costo al ciudadano		

Ilustración 12. Ficha de matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado

6.4. Modelo operativo de la Universidad de los Llanos

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre	ID	Nombre
C01	Gestionar el Direccionamiento Estratégico	C01.1	Formular elementos de planeación universitaria para el cumplimiento de las funciones misionales	PR01	Formulación de los elementos de planeación universitaria para el cumplimiento de las funciones misionales	RE01	Plataforma estratégica	RO01	Asesor de Planeación
		C01.2	Revisar el cumplimiento del PAI de los proyectos de inversión presentados al banco de proyectos	PR02	Revisión del PAI de los proyectos de inversión presentados al banco de proyectos	RE02	Plan operativo anual de Inversiones-POAI	RO02	Asesor de Planeación
		C01.3	Elaborar los proyectos de inversión de infraestructura física.	PR03	Elaboración de proyectos de inversión de infraestructura física.	RE03	Proyectos de inversión de infraestructura física	RO03	Asesor de Planeación
		C01.4	Elaborar los informes o boletines estadísticos.	PR04	Elaboración de informes o boletines estadísticos.	RE04	Informes o boletines estadísticos	RO04	Asesor de Planeación
C02	Gestionar las comunicaciones Institucionales	C02.1	Revisar y ajustar la Política de Comunicaciones	PR05	Revisión de la Política de Comunicaciones	RE05	Política de Comunicaciones	RO05	Secretario General
		C02.2	Gestionar el Plan de Comunicaciones y de medios institucional.	PR06	Gestión del Plan de Comunicaciones y de medios institucional.	RE06	Plan de Comunicaciones y de medios.	RO06	Secretario General
C03	Gestionar la calidad	C03.1	Determinar las acciones a seguir para el cumplimiento pleno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015	PR07	Diseño de las acciones a seguir para el cumplimiento pleno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015	RE07	Plan de acción del proceso.	RO07	Asesor de Planeación
		C03.2	Asesorar a los procesos en la definición de los planes de mejoramiento	PR08	Asesoría de los procesos en la definición de los planes de mejoramiento	RE08	Plan institucional de mejoramiento establecido	RO08	Asesor de Planeación
		C03.3	Mantener y mejorar el modelo de operación por procesos	PR09	Mantenimiento del modelo de operación por procesos	RE09	Mapa de procesos Caracterización de procesos	RO09	Asesor de Planeación

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C03.4	Realizar autoevaluación, revisión y ajuste al SIG	PR10	Realización de autoevaluación, revisión y ajuste al SIG	RE10	Informe de revisión por la dirección / Acta de revisión por la dirección	RO10	Asesor de Planeación
C04	Gestionar los procesos de docencia	C04.1	Diseñar y actualizar de los programas académicos	PR11	Diseño y actualización de los programas académicos	RE11	Acuerdo Académicos para planes de estudio	RO11	Vicerrector Académico
		C04.2	Formular las políticas académicas	PR12	Formulación de políticas académicas	RE12	Actos administrativos Acuerdo académico de planes de estudios	RO12	Vicerrector Académico.
		C04.3	Ejecutar el calendario académico	PR13	Ejecución del calendario académico	RE13	Calendario académico	RO13	Vicerrector Académico.
		C04.4	Realizar la Inscripción, admisión y matrícula	PR14	Realización de Inscripción, admisión y matrícula	RE14	Listado de aspirantes admitidos y no admitidos Listado de estudiantes por grupo y por cursos Estudiantes matriculados	RO14	Vicerrector Académico.
C05	Gestionar la Investigación	C05.1	Formular el Plan Institucional de Investigaciones	PR15	Formulación del Plan Institucional de Investigaciones	RE15	Plan Institucional de Investigaciones (PII)	RO15	Director General de Investigaciones
		C05.2	Formular los Planes Anuales de Acción	PR16	Formulación de Planes Anuales de Acción	RE16	Plan de Acción Anual	RO16	Director General de Investigaciones
		C05.3	Promocionar la integración de docentes investigadores a la comunidad académica nacional e internacional	PR17	Promoción de la integración de docentes investigadores a la comunidad académica nacional e internacional	RE17	Registro de docentes en las bases de datos de comunidades académicas	RO17	Director General de Investigaciones
		C05.4	Fortalecer los grupos de Investigación	PR18	Fortalecimiento de los grupos de Investigación	RE18	Grupos Nuevos de Investigación Grupos reclasificados	RO18	Director General de Investigaciones

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C05.5	Realizar convocatorias para la presentación de proyectos de investigación	PR19	Realización de convocatorias para la presentación de proyectos de investigación	RE19	Proyectos presentados Proyectos financiados	RO19	Director General de Investigaciones
C06	Gestionar la Proyección Social	C06.1	Planificar acciones del Sistema de Proyección Social para vigencia fiscal	PR20	Planificación de acciones del Sistema de Proyección Social para vigencia fiscal	RE20	Plan de acción	RO20	Director General de Proyección Social.
		C06.2	Gestionar Convocatorias	PR21	Gestión de Convocatorias	RE21	Proyectos formulados	RO21	Director General de Proyección Social.
		C06.3	Gestionar el establecimiento de convenios y contratos interinstitucionales	PR22	Gestión para el establecimiento de convenios y contratos interinstitucionales	RE22	Convenios o Contratos aprobados.	RO22	Director General de Proyección Social.
		C06.4	Desarrollar acciones de promoción institucional	PR23	Desarrollo de acciones de promoción institucional	RE23	Divulgación y promoción de servicios académicos Productos radiales, gráficos y audiovisuales	RO23	Director General de Proyección Social.
		C06.5	Realizar seguimiento a los egresados de la Universidad.	PR24	Seguimiento a los egresados de la Universidad.	RE24	Formatos de autoevaluación para reporte de indicadores. Reportes base de datos.	RO24	Director General de Proyección Social.
C07	Gestionar el Bienestar Universitario	C07.1	Formular el Plan de Acción Anual de Bienestar Institucional	PR25	Formulación del Plan de Acción Anual de Bienestar Institucional	RE25	Plan de Acción Anual de Bienestar Institucional	RO25	Jefe de Bienestar Institucional
		C07.2	Promocionar las actividades y servicios de Bienestar Institucional	PR26	Promoción de las actividades y servicios de Bienestar Institucional	RE26	Piezas de divulgación y comunicación	RO26	Jefe de Bienestar Institucional
		C07.3	Gestionar e implementar convenios interinstitucionales	PR27	Gestión de convenios interinstitucionales alineados a los programas de BIU	RE27	Convenios Interinstitucionales suscritos	RO27	Jefe de Bienestar Institucional

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
			alineados a los programas de BIU						
C08	Gestionar los servicios Jurídicos	C08.1	Asesorar al Rector y las directivas institucionales desde el aspecto jurídico.	PR28	Asesoramiento del Rector y las directivas institucionales desde el aspecto jurídico.	RE28	Concepto Jurídico	RO28	Asesor Jurídico
		C08.2	Desarrollar la defensa jurídica de la Universidad de los Llanos.	PR29	Desarrollo de la defensa jurídica de la Universidad de los Llanos.	RE29	Contestación de demanda, tutela o queja y desarrollo del proceso en representación de la Universidad.	RO29	Asesor Jurídico
		C08.3	Adelantar el proceso de contratación de servicios de mínima cuantía	PR30	Contratación de servicios de mínima cuantía	RE30	Contrato de prestación de servicios	RO30	Asesor Jurídico
C09	Gestionar el Talento Humano	C09.1	Definir plan de acción para la vigencia	PR31	Definición de plan de acción para la vigencia	RE31	Plan de acción	RO31	Jefe oficina de personal.
		C09.2	Elaborar el diseño e Implementación del Sistema de Gestión SST	PR32	Elaboración del diseño e Implementación del Sistema de Gestión SST	RE32	Documento del SG SST	RO32	Jefe oficina de personal
		C09.3	Establecer el Plan de Trabajo Semestral del Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	PR33	Gestión del Plan de Trabajo Semestral del Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	RE33	Cronograma de Actividades del Comité CARP	RO33	Jefe oficina de personal.
		C09.4	Establecer el Plan de Trabajo Semestral del Comité de Evaluación y Promoción Docente	PR34	Gestión del Plan de Trabajo Semestral del Comité de Evaluación y Promoción Docente	RE34	Cronograma de Actividades del Comité de Evaluación y Promoción Docente	RO34	Jefe oficina de personal.
C10	Gestionar las Finanzas	C010.1	Definir el Plan de Acción para el proceso	PR35	Definición del Plan de Acción para el proceso	RE35	Plan de Acción	RO35	Director financiero

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C010.2	Establecer parámetros económicos y criterios para la elaboración del presupuesto.	PR36	Establecimiento de parámetros económicos y criterios para la elaboración del presupuesto.	RE36	Presupuesto	RO36	Director financiero
		C010.3	Realizar cierres mensual y anual	PR37	Realización de cierres mensual y anual	RE37	Estados Financieros	RO37	Jefe de Contabilidad
		C010.4	Conciliar y Depurar saldos, por Dependencias y cierre anual	PR38	Conciliación y Depuración de saldos, por Dependencias y cierre anual	RE38	Estados Financieros, notas y revelaciones	RO38	Jefe de Contabilidad
		C010.5	Preparar, revisar y presentar Informes a Entes de Control, según normatividad y cronograma establecido.	PR39	Preparación, revisión y presentación de Informes a Entes de Control, según normatividad y cronograma establecido.	RE39	Informes Validados	RO39	Director financiero
		C010.6	Expedir los comprobantes	PR40	Expedición los comprobantes	RE40	Comprobante Presupuestal	RO40	Director financiero
		C010.7	Identificación consignaciones y transferencias, recaudar Recursos por caja de Tesorería	PR41	Identificación consignaciones y transferencias ,recaudar Recursos por caja de Tesorería	RE41	Auxiliar bancario, Nota de contabilidad	RO41	Jefe de Contabilidad
		C010.8	Revisar Registros Contables y Conciliar saldos con las dependencias que entregan informes a contabilidad	PR42	Revisión de Registros Contables y Conciliar saldos con las dependencias que entregan informes a contabilidad	RE42	Libros auxiliares y principales	RO42	Jefe de Contabilidad
		C11	Gestionar la internacionalización	C011.1	Definir el plan de acción de internacionalización	PR43	Definición del plan de acción de internacionalización	RE43	Plan de Acción de internacionalización

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C011.2	Gestionar las movilidades de larga estancia nacionales e internacionales y de corta estancia internacionales de estudiantes, docentes y egresados.	PR44	Gestión de las movilidades de larga estancia nacionales e internacionales y de corta estancia internacionales de estudiantes, docentes y egresados.	RE44	Movilidad académica de estudiantes y docentes	RO44	Coordinadora de Oficina de Internacionalización
		C011.3	Gestionar y facilitar la suscripción y renovación de convenios internacionales o de Memorandos de Entendimiento	PR45	Gestión de la suscripción y renovación de convenios internacionales o de Memorandos de Entendimiento	RE45	Convenios internacionales y Memorandos de entendimiento suscritos o renovados	RO45	Coordinadora de Oficina de Internacionalización
		C011.4	Gestionar la adhesión a redes y alianzas, como facilitar la participación en convocatorias de cooperación para el fortalecimiento institucional	PR46	Gestión de la adhesión a redes y alianzas, como facilitar la participación en convocatorias de cooperación para el fortalecimiento institucional	RE46	Participación como miembros de redes y alianzas Proyectos gestionados y/o aprobados	RO46	Coordinadora de Oficina de Internacionalización
C12	Gestionar los bienes y servicios	C012.1	Definir los lineamientos para la formulación del plan de adquisiciones.	PR47	Definición de los lineamientos para la formulación del plan de adquisiciones.	RE47	Plan anual de adquisiciones.	RO47	Vicerrector de recursos universitarios
		C012.2	Ejecutar los planes de mantenimiento Preventivo y correctivo incluidos en el manual de servicios	PR48	Ejecución de los planes de mantenimiento Preventivo y correctivo incluidos en el manual de servicios	RE48	Infraestructura, equipos y vehículos con mantenimiento	RO48	Jefe de servicios generales
		C012.3	Ejecutar el cronograma para el levantamiento de inventarios	PR49	Ejecución del cronograma para el levantamiento de inventarios	RE49	Inventario existente Inventario de bienes muebles e inmuebles	RO49	Jefe de almacén
		C012.4	Ejecutar el cronograma de baja de bienes	PR50	Ejecución del cronograma de baja de bienes	RE50	Comprobante de baja	RO50	Jefe de almacén

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
C13	Gestionar el servicio al ciudadano	C013.1	Recibir y remitir al responsable las PQRSD	PR51	Recepción y remisión de las PQRSD	RE51	Registro de PQRSD	RO51	Jefe de Archivo y correspondencia
		C013.2	Responder y cerrar las PQRSD	PR52	Respuesta y cierre de las PQRSD	RE52	Oficio de respuesta de PQRSD	RO52	Jefe de Archivo y correspondencia
		C013.3	Elaborar informe de las PQRSD	PR53	Elaboración de informe de las PQRSD	RE53	Informe	RO53	Jefe de Archivo y correspondencia
C14	Realizar la gestión documental	C014.1	Establecer los lineamientos del Programa de Gestión Documental	PR54	Establecimiento de los lineamientos del Programa de Gestión Documental	RE54	Procedimientos documentados para la producción/ recepción, distribución, conservación, control y disposición final de los documentos	RO54	Jefe de Archivo y correspondencia
		C014.2	Verificar la entrega de inventarios documentales de archivos de gestión	PR55	Verificación de la entrega de inventarios documentales de archivos de gestión	RE55	Inventarios documentales de Archivos de Gestión	RO55	Jefe de Archivo y correspondencia
		C014.3	Recepcionar y distribuir las comunicaciones oficiales externas	PR56	Recepción y distribución de las comunicaciones oficiales externas	RE56	Registro de radicado	RO56	Jefe de Archivo y correspondencia
							Planilla de Control		
		C014.4	Revisar y actualizar las Tablas de Retención Documental	PR57	Revisión y actualización las Tablas de Retención Documental	RE57	T.R.D. revisadas y actualizadas	RO57	Jefe de Archivo y correspondencia
C014.5	Gestionar la organización de los Archivos de Gestión	PR58	Gestión de la organización de los Archivos de Gestión	RE58	Archivos de gestión organizados	RO58	Jefe de Archivo y correspondencia		
C15	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	C015.1	Planificar y evaluar la infraestructura tecnológica.	PR59	Planificación y evaluación de la infraestructura tecnológica.	RE59	Plan de renovación de equipos	RO59	Jefe Oficina de sistemas
		C015.2	Gestionar el plan de mantenimiento preventivo	PR60	Gestión del plan de mantenimiento preventivo	RE60	Hoja de vida de equipos actualizada	RO60	Jefe Oficina de sistemas

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C015.3	Realizar soporte técnico a los equipos de cómputo de la Universidad.	PR61	Desarrollo de soporte técnico a los equipos de cómputo de la Universidad.	RE61	Hoja de vida de equipos actualizada	RO61	Jefe Oficina de sistemas
		C015.4	Gestionar acciones de mejora en los sistemas de información	PR62	Gestión de acciones de mejora en los sistemas de información	RE62	Procesos mejorados	RO62	Jefe Oficina de sistemas
		C015.5	Diseñar, desarrollar e implementar sistemas de información.	PR63	Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información.	RE63	Sistema de información	RO63	Jefe Oficina de sistemas
		C015.6	Elaborar y gestionar el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información - PETI	PR64	Elaboración y gestión del Plan Estratégico de las Tecnologías de Información - PETI	RE64	Plan Estratégico de las Tecnologías de Información - PETI	RO64	Jefe Oficina de sistemas
C16	Gestionar el apoyo a la academia	C016.1	Asignar espacios de formación	PR65	Asignación de espacios de formación	RE65	Reporte de espacios asignados a los programas académicos	RO65	Jefe de ayudas educativas
		C016.2	Gestionar la incorporación de ayudas educativas pertinentes para la Docencia y la virtualización del currículo	PR66	Gestión para la incorporación de ayudas educativas pertinentes para la Docencia y la virtualización del currículo	RE66	Ayudas Educativas al servicio de la Docencia y la virtualización del currículo	RO66	Jefe de ayudas educativas
		C016.3	Gestionar los elementos publicitarios institucionales	PR67	Gestión de los elementos publicitarios institucionales	RE67	Elementos publicitarios proporcionados para la promoción institucional	RO67	Jefe de ayudas educativas
		C016.4	Realizar la carnetización de los estamentos de la Universidad	PR68	Carnetización de los estamentos de la Universidad	RE68	Carnés expedidos	RO68	Jefe de ayudas educativas
		C016.5	Coordinar y supervisar la ejecución de los recursos bibliográficos	PR69	Coordinación y supervisión de la ejecución de los recursos bibliográficos	RE69	Requerimientos, Certificados de recibido a satisfacción	RO69	Jefe de Biblioteca

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C016.6	Desarrollar la capacitación en uso y manejo de recursos y servicios de apoyo a la academia	PR70	Desarrollo de capacitación en uso y manejo de recursos y servicios de apoyo a la academia	RE70	Comunidad capacitada	RO70	Jefe de ayudas educativas
		C016.7	Aplicar los protocolos para servicios externos prestados por los laboratorios	PR71	Aplicación de los protocolos para servicios externos prestados por los laboratorios	RE71	Orden de servicio (Factura)	RO71	Encargados de Laboratorio
		C016.8	Apoyar la ejecución de las prácticas y procedimientos desarrollados en el laboratorio	PR72	Apoyo en la ejecución de las prácticas y procedimientos desarrollados en el laboratorio	RE72	Servicio prestado	RO72	Encargados de Laboratorio
		C016.9	Aplicar protocolos de mantenimiento para los laboratorios	PR73	Aplicación protocolos de mantenimiento para los laboratorios	RE73	Formatos diligenciados	RO73	Encargados de Laboratorio
C17	Hacer seguimiento y control	C017.1	Formular el programa anual de auditoría y Plan de Acción del Proceso.	PR74	Formulación el programa anual de auditoría y Plan de Acción del Proceso.	RE74	Programa anual de auditoría Plan de Acción	RO74	Asesor de Control Interno
		C017.2	Fomentar la cultura del autocontrol	PR75	Fomento de la cultura del autocontrol	RE75	Informes de Autocontrol	RO75	Asesor de Control Interno
		C017.3	Realizar seguimiento al mapa de riesgos.	PR76	Seguimiento al mapa de riesgos.	RE76	Actas de seguimiento Mapa de riesgos de la Universidad	RO76	Asesor de Control Interno
		C017.4	Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional	PR77	Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional	RE77	Actas de seguimiento.	RO77	Asesor de Control Interno
		C017.5	Realizar seguimiento a las Metas del PAI.	PR78	Seguimiento a las Metas del PAI.	RE78	Actas de seguimiento PAI.	RO78	Asesor de Control Interno

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
		C017.6	Investigar la comisión u ocurrencia de la posible falta disciplinaria	PR79	Investigación de la comisión u ocurrencia de la posible falta disciplinaria	RE79	Auto de cierre de investigación.	RO79	Asesor de Control Interno Disciplinario
		C017.7	Evaluar la investigación disciplinaria	PR80	Evaluación de la investigación disciplinaria	RE80	Auto de archivo o pliego de cargos.	RO80	Asesor de Control Interno Disciplinario
C18	Gestionar la autoevaluación institucional	C018.1	Definir lineamientos Institucionales para el logro del aseguramiento de la calidad académica	PR81	Definición de lineamientos Institucionales para el logro del aseguramiento de la calidad académica	RE81	Modelo Institucional de Autoevaluación	RO81	Secretario técnico de Acreditación
							Plan de Acreditación Institucional		
							Plan de sensibilización de acreditación Institucional		
		C018.2	Gestionar las actividades concernientes a los procesos de autoevaluación, de registro calificado, así como de Acreditación de Alta Calidad	PR82	Gestión de actividades concernientes a los procesos de autoevaluación, de registro calificado, así como de Acreditación de Alta Calidad	RE82	Plan Institucional de Aseguramiento de la Calidad Académica – PIACA	RO82	Secretario técnico de Acreditación
		C018.3	Gestionar el Plan Institucional de Aseguramiento de la Calidad Académica - PIACA	PR83	Gestión del Plan Institucional de Aseguramiento de la Calidad Académica - PIACA	RE83	Informes de autoevaluación	RO83	Secretario técnico de Acreditación
							Planes de mejoramiento		
Documentos de condiciones de calidad y sus anexos									
Evidencias procesos de radicación de documentos									
Evidencias visitas de pares									
Actos administrativos del MEN									

Modelo Operativo									
Capacidades				Modelo Operativo					
Capacidades		Subcapacidades		Proceso o Procedimiento		Recursos		Roles	
							Actos Institucionales de reconocimiento y exaltación a programas		
		C018.4	Realizar capacitación y sensibilización de la comunidad universitaria	PR84	Realización de capacitación y sensibilización de la comunidad universitaria	RE84	Informe sobre la capacitación	RO84	Secretario técnico de Acreditación
		C018.5	Desarrollar las actividades para la gestión de las pruebas Saber Pro y Saber TyT	PR85	Desarrollo de las actividades para la gestión de las pruebas Saber Pro y Saber TyT	RE85	Listas de estudiantes inscritos	RO85	Secretario técnico de Acreditación
							Informes de análisis de desempeño pruebas Saber		
							Evidencias del desarrollo de las actividades		

Ilustración 13. Modelo operativo de la Universidad de los Llanos

7. BRECHAS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Una brecha se refiere a todo cambio de pensamiento y acciones que rompan con lo que normalmente se viene haciendo en la entidad y para el que se requiere apoyo a través de las TI. Estos cambios deben romper paradigmas para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, el logro de resultados de impacto en el desarrollo de las actividades de la Universidad. La nueva estrategia busca consolidar e integrar las carencias identificadas en el levantamiento de información de cada proceso y considerando los efectos sobre el plan de acción institucional.

Catálogo de brechas							
ID	ID Servicio	Capacidad, recurso, rol o proceso	Acción [Crear, eliminar, modificar]	Descripción	Tiempo estimado total	Costo estimado inversión total	Proyecto en ejecución [SI, NO]
B001	C09	Capacitar a los docentes y personal administrativos	Modificar	Mejorar las capacidades de los docentes y administrativos	6 meses	\$3.600.000	NO
B002	C08	Certificados de firma electrónica	Crear	crear firmas digitales y fomentar su uso	4 meses	\$2.500.000	NO
B003	C09	Reorganizar estructura organizacional de la Universidad	Modificar	Realizar estudio de cambios en la estructura orgánica de la Universidad	12 meses	\$10.000.000	NO
B004	C09	Facilitar recursos digitales para capacitar e incentivar el autoaprendizaje en los docentes y personal administrativos	Modificar	Diseñar recursos digitales para capacitación a los docentes y administrativos	6 meses	\$6.252.000	NO
B005	C15	Planificar, evaluar y gestionar la infraestructura tecnológica	Crear	Mejorar la infraestructura tecnológica, para suplir las necesidad de la entidad	12 meses	\$1.100.000.000	NO
B006	C15	Planificar, evaluar y gestionar la infraestructura tecnológica	Crear	Renovar la infraestructura tecnológica, especialmente en los equipos obsoletos de los funcionarios	12 meses	\$1.000.000.000	NO
B007	C15	Gestionar acciones de mejora en los sistemas de información	Crear	Crear Centro de desarrollo de software	6 meses	\$122.500.000	NO
B008	C15	Planificar, evaluar y gestionar la infraestructura tecnológica	Crear	Actualizar la infraestructura tecnológica de red, de acuerdo a la necesidad de la institución	12 meses	\$400.000.000	NO

B009	C15	Diseñar, desarrollar e implementar sistemas de información.	Crear	Revisar los procesos que tienen necesidades de herramienta tecnológicas para ser implementadas	12 meses	\$300.000.000	NO
B010	C15	Gestionar acciones de mejora en los sistemas de información	Crear	Mejorar el apoyo tecnológico en los diferentes procesos	6 meses	\$74.916.000	NO
B011	C12	Ejecutar los planes de mantenimiento Preventivo y correctivo incluidos en el manual de servicios	Crear	Adquirir herramientas tecnológicas para mejorar la seguridad en la infraestructura de Universidad	6 meses	\$400.000.000	NO
B012	C15	Elaborar y gestionar el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información - PETI	Crear	Adquirir equipos que permitan salvaguardar la información de la Universidad	6 meses	\$2.000.000	NO
B013	C15	Realizar soporte técnico a los equipos de cómputo de la Universidad.	Crear	Adquirir herramientas tecnológicas para mejorar la prevención ante los virus informáticos	6 meses	\$35.000.000	NO
B014	C04/S01	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Modificar	Mejorar los tramites de las matriculas e inscripción de asignaturas en línea	6 meses	\$198.000.000	NO
B015	C16/S02	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Realizar la transformación digital para la generación de carnet	6 meses	\$12.486.000	SI
B016	C04/S03	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Modificar	Desarrollar el proceso de grado de pregrado y posgrado	6 meses	\$15.600.000	SI
B017	C04/S05	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Desarrollar la plataforma virtual para facilitar la inscripción y pago de cursos de idiomas	8 meses	\$12.486.000	SI
B018	C04/S06	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Implementar la facilidad de pago y generación de certificados de notas de manera virtual	6 meses	\$12.486.000	SI
B019	C04/S11	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	renovar la facilidad de pago y generación de certificados y constancias de estudio de manera virtual	6 meses	\$12.486.000	SI

B020	C01	Plataforma estratégica digital	Modificar	Desarrollar herramientas virtuales que faciliten los proceso de planeación en la entidad	8 meses	\$33.296.000	NO
B021	C03	ISolucion	Crear	Desarrollar un instrumento que permita gestionar de manera virtual el plan institucional de mejoramiento	8 meses	\$0	SI
B022	C03	ISolucion	Crear	Implementar una herramienta para gestionar el mapa de procesos en línea	8 meses	\$0	SI
B023	C04	Diseñar, revisar y actualizar los diferentes programas académicos	Crear	Construcción de modulo para actualizar programas académicos	6 meses	\$12.486.000	NO
B024	C04	Definir plan de estudios	Crear	Construcción de modulo para actualizar planes de estudios	6 meses	\$12.486.000	SI
B025	C04	Cronograma planeación académica	Crear	Construcción de herramienta para controlar calendario académico	6 meses	\$12.486.000	NO
B026	C04	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Construcción de modulo para control de visitas extramuros y practicas	8 meses	\$16.648.000	SI
B027	C04	Desarrollar las actividades del calendario académico	Modificar	Desarrollar actividades del calendario académico de posgrados en el sistema académico	10 meses	\$26.000.000	SI
B029	C05	Promocionar la integración de docentes investigadores a la comunidad académica nacional e internacional	Crear	Construcción de modulo para gestionar los procesos de investigación	12 Meses	\$90.000.000	SI
B030	C05	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Avalar grupos de investigación por medio de sistema académico	12 Meses	\$90.000.000	SI
B031	C05	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Construcción de módulos para gestionar grupos de investigación	12 Meses	\$90.000.000	SI
B032	C05	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Construcción de modulo para gestionar semilleros de investigación	12 Meses	\$90.000.000	SI
B033	C05	Gestionar las Tecnologías de la información y las comunicaciones	Crear	Construcción de modulo para gestionar líneas de investigación	12 Meses	\$90.000.000	SI
B034	C07/C11	Sistematizar el proceso de Convenios institucionales	Modificar	Actualizar el modo en que se gestionan los convenios institucionales	6 meses	\$12.486.000	SI
B035	C07	Sistematizar la promoción y divulgación de actividades y servicios de bienestar	Modificar	Actualizar el modo en que se promocionan los servicios y actividades de bienestar institucional	6 meses	\$12.486.000	SI

B036	C08	Proceso de contratación	Crear	Crear un sistema de información que permita la recepción de documentos, para agilizar el proceso de contratación	10 meses	\$20.810.000	SI
B037	C09	Valoración Hojas de vida docentes	Crear	Crear un módulo en el sistema de información de la universidad de los llanos, para la valoración de la hoja de vida docente	6 meses	\$12.486.000	NO
B038	C09	Requisitos para ingreso, ascenso de escalafón	Crear	crear un sistema de información para la actualización de hojas de vida y calificación de las mismas	12 meses	\$24.972.000	NO
B040	C11	Pasantías, prácticas, intercambios académicos o investigativos, ponencias, publicaciones, participación a eventos, pasantes	Crear	Crear un módulo en el sistema de información, para realizar el debido seguimiento a las prácticas y movilizaciones a la población académico administrativa	10 meses	\$20.810.000	SI
B041	C11	Postulaciones becas, alianzas	Crear	Crear un módulo en el sistema de información, para validar la información requerida para becas y alianzas	6 meses	\$12.486.000	NO
B042	C12	Sistematizar el plan preventivo y correctivo de bienes y servicios	Crear	crear un módulo en el sistemas de información, para llevar un registro del mantenimiento de los bienes y servicios de la institución	8 meses	\$16.648.000	SI
B043	C13	Mejorar la recepción y remisión al responsable las PQRSD	Modificar	Actualización de la forma en la que se registran las PQRSD y seguimiento	5 meses	\$10.405.000	NO
B044	C14	Inventarios documentales de archivos de gestión	Crear	Crear un módulo en el sistema de información, para la validación y verificación de inventarios documentales, teniendo en cuenta las respectivas tablas de retención documental	10 meses	\$20.810.000	NO
B045	C14	Recepción de comunicados	Modificar	Modificar el sistema de información ORFEO, para registrar la recepción y envío de comunicaciones externas	12 meses	\$24.972.000	SI
B046	C14	Comunicaciones externas (Planillas de control, libro de control)					
B047	C15	Elaboración de fichas técnicas de equipos	Crear	Crear en la mesa de ayuda la opción para la elaboración de fichas técnicas	6 meses	\$12.486.000	SI
B048	C15	Ejecutar plan de mantenimiento preventivo	Crear	Crear en la mesa de ayuda el registro del plan de mantenimiento preventivo	6 meses	\$12.486.000	SI
B049	C15	Soporte a equipos de la universidad	Crear	Crear en la mesa de ayuda el registro correcto de las hojas de vida de los equipos de computo	6 meses	\$12.486.000	SI

B050	C16	Ayudas educativas	Modificar	Actualizar en el sistema de información, la asignación de espacios académicos según cronograma de horarios	6 meses	\$12.486.000	SI
B051	C16	Gestión de recursos bibliográficos	Crear	Crear un módulo en el sistema de información, para el préstamo de recursos bibliográficos	12 meses	\$24.972.000	NO
B052	C16	Gestión de bases de datos de bibliotecas	Crear	Crear un módulo en el sistema de información, para el ingreso a base de datos bibliográficas	10 meses	\$20.810.000	NO
B053	C17	Sistematizar el programa anual de auditoría y plan de acción	Modificar	Adquirir herramienta para programar plan anual de auditorías y plan de acción	6 meses	\$0	SI
B054	C17	Sistematizar el seguimiento mapa de riesgos	Modificar	Adquirir herramienta para seguimiento a plan de acción	6 meses	\$0	SI
B057	C15	La infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información asociada al servicio no es compatible con IPV6	Crear	Actualizar los equipos activos y el cableado estructurado para que la infraestructura TI sea compatible con IPV6	6 meses	\$12.486.000	NO
B058	C15	Poca cobertura de Wifi en las zonas sociales de la Universidad para el servicio de los estudiantes	Crear	Establecer cobertura con Wifi del 100% de las zonas sociales de la Universidad	6 meses	\$493.000.000	SI
B059	C12	Falta de control en el ingreso del personal a la Universidad	Crear	Implementar control de acceso en las sedes de la Universidad	6 meses	\$428.556.842	NO
B060	C15	Falta de datacenter con las normas establecidas por los estándares	Crear	Implementar un datacenter en las sede Barcelona y San Antonio de la Universidad	6 meses	\$1.605.969.884	NO
B061	C12	Red telefónica obsoleta	Crear	Implementar telefonía IP para las sedes de la Universidad	6 meses	\$95.000.000	NO
B062	C15	Los ciudadanos requieren consultar la página web institucional a través de dispositivos móviles	Crear	Diseñar la página web de modo responsive	6 meses	\$12.486.000	NO
B064	C02	Comunicación poco asertiva entre dependencias	Crear	Establecer medios de comunicaciones más asertivas en la Universidad	6 meses	\$135.000.000	NO
B065	C16	Baja aplicación de los protocolos de mantenimiento para los laboratorios	Crear	Desarrollar sistema para llevar control de mantenimiento de los equipos de laboratorio	6 meses	\$12.486.000	NO

8. TABLERO DE INDICADORES DE TI

Los indicadores como herramienta de seguimiento son de gran importancia para toda entidad, en este caso son definidos para medir el progreso y cumplimiento de los proyectos definidos en el PETI, en búsqueda de suplir las necesidades que actualmente se tienen en los procesos de la Universidad de los Llanos. Con el fin de realizar el debido seguimiento y control al PETI en cuanto a las iniciativas de proyecto y las metas de la estrategia de TI, se definieron los siguientes indicadores a los cuales se les debe realizar seguimiento periódico, de tal forma que se puedan detectar de forma temprana posibles desviaciones y así realizar actividades o planes de acción que subsanen ese comportamiento.

Id	Meta de TI	Id	Proyecto	Código	Indicador	Frecuencia de medición	Formula del indicador	Bueno	Intermedio	Malo	Avance real	Avance esperado	Desfase
METI01	Desarrollar los lineamientos de la política de gobierno digital	GO-054	Diseño de sitio web	IE01	Porcentaje de lineamientos de Gobierno Digital establecidos en la Universidad de los Llanos	Semestral	Cantidad de lineamientos de Gobierno Digital establecidos en la Universidad de los Llanos / lineamientos de la política de Gobierno Digital	70 - 100%	40 - 69%	0 - 39%			
METI02	Desarrollar soluciones robustas que respondan a las necesidades de las áreas funcionales, gestionando la estandarización en los procesos	GO-018	Diseño herramienta plan de mejoramiento	IE02	Porcentaje de soluciones robustas funcionales gestionando la estandarización en los procesos	Semestral	Soluciones robustas implementadas en el período/Soluciones robustas propiedad de	70 - 100%	40 - 69%	0 - 39%			
		GO-019	Diseño herramienta mapa de procesos										
		GO-020	Construcción modulo para control de programas académicos										
		GO-021	Construcción de modulo para gestión de planes de estudio										

Id	Meta de TI	Id	Proyecto	Código	Indicador	Frecuencia de medición	Formula del indicador	Bueno	Intermedio	Malo	Avance real	Avance esperado	Desfase
	la toma de decisiones.	GO-006	actualización de red										
		GO-007	herramientas tecnológicas										
		GO-008	apoyo tecnológico										
		GO-010	adquisición de equipos										
		GO-011	adquisición de tecnología										
		GO-012	mejoramiento de tramites										
		GO-013	digitalización de carnet										
		GO-014	mejoramiento de tramites										
		GO-015	mejoramiento de tramites										
		GO-016	mejoramiento de tramites										
		GO-017	mejoramiento de tramites										
		GO-022	Creación de modulo para control de calendario académico										
		GO-032	Creación de modulo para procesos de contratación										
		GO-033	Desarrollo de modulo para valoración de hojas de vida docentes										
		GO-034	Incluir proceso de escalafonamiento en módulo de valoración hojas de vida										
		GO-037	Implementación de modulo para control del plan de mantenimiento de equipos de la institución										
		GO-044	Desarrollar software para asignación de horarios										
		GO-045	Desarrollo de herramienta para préstamo de recursos bibliográficos										

Id	Meta de TI	Id	Proyecto	Código	Indicador	Frecuencia de medición	Formula del indicador	Bueno	Intermedio	Malo	Avance real	Avance esperado	Desfase
		GO-046	Desarrollo de herramienta para bases de datos bibliográficas										
		GO-056	Desarrollo de sistema de mantenimiento de laboratorios										
MET110	Implementar la política de seguridad de la información de la Universidad de los Llanos	GO-049	Mejoramiento de infraestructura1	IE10	Porcentaje de Implementación de la política de seguridad de la información de la Universidad de los Llanos	Anual	Solución de política de seguridad / política de seguridad propiedad de la Universidad	70 - 100%	40 - 69%	0 - 39%			
		GO-050	Mejoramiento de conectividad										
		GO-051	Adquirir equipos de control de acceso										
		GO-052	Mejoramiento de infraestructura 2										
		GO-053	Mejoramiento de infraestructura 3										
MET111	Formular proyectos para gestionar recursos con el fin de mejorar el cableado de datos y la red inalámbrica de la Universidad	GO-049	Mejoramiento de infraestructura1	IE11	Porcentaje para gestionar recursos para mejorar el cableado de datos y la red inalámbrica de la Universidad	Anual	Solución de implementación de cableado / cableado ya implementado por la Universidad	70 - 100%	40 - 69%	0 - 39%			
		GO-050	Mejoramiento de conectividad										
		GO-051	Adquirir equipos de control de acceso										
		GO-052	Mejoramiento de infraestructura 2										
		GO-053	Mejoramiento de infraestructura 3										
MET112	Proveer de herramientas TI a cada proceso para generar información que apoye la toma de decisiones	GO-002	recursos para capacitación	IE12	Porcentaje para Proveer de herramientas TI a cada proceso para generar información que apoye la toma de decisiones	Anual	Solución de herramientas TI para toma de decisiones / herramientas implementadas por la Universidad	70 - 100%	40 - 69%	0 - 39%			
		GO-003	mejorar tecnología										
		GO-004	renovar tecnología										
		GO-005	centro de desarrollo										
		GO-006	actualización de red										
		GO-007	herramientas tecnológicas										
		GO-008	apoyo tecnológico										
		GO-010	adquisición de equipos										

Id	Meta de TI	Id	Proyecto	Código	Indicador	Frecuencia de medición	Formula del indicador	Bueno	Intermedio	Malo	Avance real	Avance esperado	Desfase
		GO-039	Crear un módulo en el sistema de información, para la validación y verificación de inventarios documentales, teniendo en cuenta las respectivas tablas de retención documental										
		GO-040	modificar el sistema de información ORFEO, para registrar la recepción y envío de comunicaciones externas										

9. COMUNICACIONES DEL PETI

El Plan de Comunicaciones es una herramienta de apoyo para la consecución de los objetivos del PETI, a través de la generación de una estrategia que contemple los mensajes, canales y medios (formato) focalizados hacia los grupos de interés impactados. Éste debe estar alineado con los lineamientos de comunicaciones de la Universidad. Su conocimiento permite comprender los procedimientos que se deben seguir en la elaboración elementos de comunicación para informar el PETI. En ese sentido, el Plan de Comunicaciones del PETI tiene como objetivo proponer acciones puntuales de comunicaciones que faciliten la apropiación del PETI, informando sus principales beneficios, características y avances. El Plan de Comunicaciones del PETI será liderado por la oficina de sistemas.

9.1. Matriz de interesados

Grupo de interés	Descripción	Características
Rectoría	Es la alta dirección de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un profesional especializado y con experiencia administrativa y académica ➤ 100% mayores de 40 años
Vicerrectoría de recursos	Es la máxima autoridad administrativa de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un profesional especializado y con experiencia administrativa ➤ 100% mayores de 40 años
Vicerrectoría académica	Es la máxima autoridad académica de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un profesional especializado y con experiencia académica ➤ 100% mayores de 40 años
Decanos	Son los representantes de cada facultad de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Son profesionales especializado y con experiencia académica ➤ 100% mayores de 40 años
Jefes de oficina	Corresponde a los directivos de las dependencias de la universidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Son profesionales especializados de diferentes áreas del conocimiento ➤ 90% mayores de 40 años
Directores académicos	Corresponde a los directivos y secretarios académicos de los programas académicos de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Son profesionales especializados de diferentes áreas del conocimiento ➤ 90% mayores de 40 años
Estudiantes	Población matriculada de la Universidad de los Llanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal bachiller ➤ Personal de pregrado ➤ Mayores de 18 años 80% ➤ Mayores de 14 y menores de 18 años 20%

Docentes	instructores académicos de cada facultad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Son profesionales especializados de diferentes áreas del conocimiento ➤ 90% mayores de 40 años
Personal administrativo	Funcionarios de la Universidad de los Llanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Son funcionarios entre: Bachilleres, Profesionales de Pregrado y profesionales de posgrado ➤ 90% mayores de 20 años
Egresados	Estudiantes de programas de pregrado y posgrado que culminaron sus estudios en la institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal bachiller ➤ Personal de pregrado ➤ 90% mayores de 20 años
Personal externo	Personas no vinculadas directamente con la institución, interesadas en alguno de los servicios ofrecidos por la institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En todos los rangos de edad
Consejo Superior	Son los representantes de todos los estamentos que componen la institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 100% mayores de 20 años ➤ Profesionales de pregrado o posgrado

9.2. Plan de comunicaciones del PETI

Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Avance de la Estrategia TI	Rectoría	Correo electrónico	Informe	Jefe Oficina de sistemas	Trimestral
	Vicerrectoría de recursos	Correo electrónico	Informe		
	Vicerrectoría académica	Correo electrónico	Informe		
	Consejo Superior	Correo electrónico	Presentación		
	Decanos	Correo electrónico	Presentación		
	Jefes de oficina	Correo electrónico	Presentación		
	Directores académicos	Portal web	Boletín		
	Estudiantes	Portal web	Boletín		
	Docentes	Portal web	Boletín		
	Personal administrativo	Portal web	Boletín		
Egresados	Portal web	Boletín			
Hallazgos y Brechas	Rectoría	Correo electrónico	Informe	Jefe Oficina de sistemas	Semestral

Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	Vicerrectoría de recursos	Correo electrónico	Informe		
	Vicerrectoría académica	Correo electrónico	Informe		
	Consejo Superior	Correo electrónico	Informe		
	Decanos	Correo electrónico	Informe		
	Jefes de oficina	Correo electrónico	Informe		
Los objetivos de TI y las metas TI	Rectoría	Correo electrónico	Informe	Jefe Oficina de sistemas	Trimestral
	Vicerrectoría de recursos	Correo electrónico	Informe		Trimestral
	Vicerrectoría académica	Correo electrónico	Informe		Trimestral
	Consejo Superior	Correo electrónico	Presentación		Semestral
	Decanos	Correo electrónico	Presentación		Semestral
	Jefes de oficina	Correo electrónico	Presentación		Anual
	Directores académicos	Portal web	Boletín		
	Estudiantes	Portal web	Boletín		
	Docentes	Portal web	Boletín		
	Personal administrativo	Portal web	Boletín		
	Egresados	Portal web	Boletín		
Iniciativas de inversión	Rectoría	Correo electrónico	Informe	Jefe Oficina de sistemas	Semestral
	Vicerrectoría de recursos	Correo electrónico	Informe		
	Vicerrectoría académica	Correo electrónico	Informe		
	Consejo Superior	Correo electrónico	Informe		
	Decanos	Correo electrónico	Informe		
	Jefes de oficina	Correo electrónico	Informe		
Planes de política de Gobierno Digital	Rectoría	Portal web	Boletín	Jefe Oficina de sistemas	Semestral
	Vicerrectoría de recursos	Portal web	Boletín		
	Vicerrectoría académica	Portal web	Boletín		
	Decanos	Portal web	Boletín		

Mensaje	Grupo de interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
	Jefes de oficina	Portal web	Boletín		
	Directores académicos	Portal web	Boletín		
	Estudiantes	Portal web	Boletín		
	Docentes	Portal web	Boletín		
	Personal administrativo	Portal web	Boletín		
	Egresados	Portal web	Boletín		
Hoja de ruta	Rectoría	Correo electrónico	Informe	Jefe Oficina de sistemas	Semestral
	Vicerrectoría de recursos	Correo electrónico	Informe		
	Vicerrectoría académica	Correo electrónico	Informe		