

	<b>FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	Código: GI-GUI-001-FR-015	
	Macroproceso: <b>Direccionamiento Estratégico</b>	Versión: 05	
	Proceso: <b>Gestión Integrada</b>	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones para asegurar el acceso, adquisición, disponibilidad, confiabilidad, confidencialidad y seguridad de los activos de información a través de la infraestructura y las soluciones informáticas en el marco de la normatividad vigente aplicable, como apoyo a los Procesos Misionales de la Universidad para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.
<b>ALCANCE</b>	El Proceso inicia con la planificación de los Sistemas de Información y Telecomunicaciones y va hasta la mejora de los servicios prestados, las plataformas implementadas y la actualización de los documentos, procedimientos y servicios necesarios.

LÍDER(ES)			GESTOR(ES)			
Rectoría			Jefe Oficina Red de Datos UDNET, Jefe Oficina Asesora de Sistemas			
ENTRADAS			CICLO PHVA	PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)			INTERNO	EXTERNO
INTERNO	EXTERNO					
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional Proceso: Autoevaluación y Acreditación		Estatuto General de La Universidad Distrital Francisco José de Caldas Estatuto Académico de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas  Plan Estratégico de Desarrollo Plan Operativo General Lineamientos Institucionales para el Registro Calificado, la Autoevaluación y Acreditación.	PLANEAR			Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones
	Ministerio de las TIC Ministerio de Educación Comisión Nacional de Sistemas (CNS) Comisión Distrital de Sistemas (CDS)	Política Nacional, Distrital e Institucional referente a TIC		Formular políticas, estrategias y directrices para el fortalecimiento, renovación y reestructuración en las TIC de la Universidad.	Políticas, Directrices, Estrategias para el fortalecimiento, organización, renovación y reestructuración de las TIC en la Universidad con acceso, disponibilidad, confiabilidad, confidencialidad de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	
	Entes Reguladores	Estándares Nacionales e Internacionales aplicables				
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Tendencias acerca de Avances Tecnológicos Políticas de Operación Políticas de TIC Institucional				Proceso: Planeación Estratégica e Institucional Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones
Todos los Procesos		Necesidades en materia de Infraestructura de Telecomunicaciones y Sistemas de Información		Identificar las Necesidades de la comunidad universitaria en materia de Infraestructura de Telecomunicaciones y Sistemas de Información	Necesidades de la comunidad universitaria en materia de Infraestructura de Telecomunicaciones y Sistemas de Información	
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Políticas, Directrices, Estrategias para el fortalecimiento, organización, renovación y reestructuración de las TIC en la Universidad con acceso, disponibilidad, confiabilidad, confidencialidad de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Necesidades de la comunidad universitaria en materia de Infraestructura de Telecomunicaciones y Sistemas de Información		Formular el Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones	Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones	
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional		Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones		Formular el Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Formular los Proyectos en materia de Infraestructura de Telecomunicaciones y Sistemas de Información	Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Ficha del Proyecto	
Todos los procesos Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Desarrollar Software	Sistemas de información y Servicios Web para los procesos misionales y de apoyo.	Comunidad Universitaria
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Todos los Procesos		Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Administrar de Infraestructura y plataformas	Servicios de instalación y configuración de plataformas	Comunidad Universitaria Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Solicitudes del Usuario Final		Gestionar las solicitudes de TIC	Servicios de soporte a usuarios y solución de requerimientos solicitados	Comunidad Universitaria Partes Interesadas

Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Políticas de Operación Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Eventos e incidentes detectados o informados por usuario final	GERENCIAR	Gestionar Incidentes de TIC	Control y normalización de servicios TIC ante incidentes de falla o caída de servicios	Comunidad Universitaria	Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones Solicitudes del Usuario Final Análisis de incidentes Información técnica sobre problemas conocidos.	HACER	Gestionar Problemas de TI	Análisis de incidentes recurrentes, solución y documentación de problemas en áreas y servicios TIC detectados.	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Solicitudes de los usuarios Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	HACER	Formular e Implementar de proyectos de TI	Estudios para la creación y posterior desarrollo e implementación de proyectos de TI	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Solicitud de los usuarios Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	HACER	Gestionar Cambios	Implementación de cambios de infraestructura y servicios con impacto controlado. Registro de la información de cambios.	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Políticas de Operación Proyectos Formulados Ficha del Proyecto Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	HACER	Gestionar Mantenimientos Preventivos de TI	Servicios de mantenimiento, restauración y solución de problemas en la infraestructura de TI	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones	VERIFICAR	Hacer seguimiento a la ejecución del Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones	Informe de Seguimiento al Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones	Proceso: Planeación Estratégica e Institucional  Gestión Integrada  Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones  Gestión de la Evaluación y el Control	Partes Interesadas
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Sistemas de información y Servicios Web para los procesos misionales y de apoyo. Servicios de instalación y configuración de plataformas Servicios de soporte a usuarios y solución de requerimientos solicitados Planes de contingencia, restauración y continuidad Servicios de soporte a usuarios y solución de requerimientos solicitados Control y normalización de servicios TIC ante incidentes de falla o caída de servicios Análisis de incidentes recurrentes, solución y documentación de problemas en áreas y servicios TIC detectados. Estudios para la creación y posterior desarrollo e implementación de proyectos de TI Implementación de cambios de infraestructura y servicios con impacto controlado. Implementación de acuerdos de niveles de servicio y acuerdos de niveles de operación Informes de estadísticas y datos de registros de los procedimientos y los indicadores Datos de riesgos de áreas TIC proyectos y servicios	VERIFICAR	Realizar seguimiento a los planes de acción de las áreas TIC, Análisis de las estadísticas e indicadores de los procedimientos	Informes de gestión con los resultados del proceso, impacto, análisis de indicadores y propuestas de mejora en los servicios y de actualización de los procedimientos vigentes.		
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional  Proceso: Gestión Integrada  Proceso: Gestión de la Evaluación y el Control		Informe de Gestión del Plan de Acción del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones y a la prestación del servicio  Informe de Avance a los proyectos en materia de Infraestructura de Telecomunicaciones y Sistemas de Información	ACTUAR	Generar Plan de Mejoramiento: Acciones Correctivas y Preventivas	Acciones de Mejora Implementadas	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	

<b>SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>	<b>NORMOGARAMA</b>
Ver Sistemas de Indicadores	Ver Plan de Mitigación de Riesgos	Ver Normograma

<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		<b>REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO</b>		
	<b>DOCUMENTOS ESPECIFICOS (Procedimientos, Instructivos, Guías, Programas, etc.)</b>		<b>ISO 9001:2015</b>	<b>MECI 1000:2014</b>	<b>NTD-SIG 001:2011</b>

<b>Recursos Humanos:</b> Competencias: Establecidas para Funcionarios Públicos de los distintos Niveles Jerárquicos en el Decreto No. 2539/2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Funciones, Cargos y Perfiles están definidos en el Manual Descriptivo de Funciones Generales y Específicas y los Requisitos Mínimos para los Cargos de la Planta de Personal Administrativo, establecido en la Resolución de Rectoría 1101 del 2002.	<b>LISTADO DE DOCUMENTOS</b>  <b>Caracterización:</b> Caracterización del Proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. 4.4 Sistema de Gestión de Calidad. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad. 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. 6.3 Planificación y control de cambios. 7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Concienciación. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada. 8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.7 Control de las salidas no conformes. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditorías Internas. 9.3 Revisión por la dirección.	Módulo de Control de Planeación y Gestión Componente Direccionamiento Estratégico Componente Administración del Riesgo	4. Planear SIG 4.2.1 Planificación de los procesos 4.2.2 Planificación de la Gestión del Riesgo 5. Hacer 5.1 Procedimientos documentados y registro 4.2.4 Planificación documental del SIG 6.12 Seguimiento y monitoreo de la gestión documental 4.1 Planeación Institucional 4.4 Responsabilidad del SIG 6.14 Revisión por la dirección 7. Actuar 7.1 Sostenibilidad de los Sistemas Gestión 4.2.7 Planificación de la comunicación y la participación 5.6 Comunicación 4.2.5 Planificación de recursos 6. Verificar 6.3 Auditorías Internas SIG 4.2.6 Planificación de la medición y seguimiento 6.7 Seguimiento y monitoreo de bienes y servicios 6.8 Seguimiento y monitoreo de procesos 7.2 Acciones de Mejora 7.3 Acciones correctivas 7.4 Acciones preventivas
<b>Recursos Físicos:</b> Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación de acuerdo con el proceso de Gestión de Infraestructura Física, además de todos los recursos de papelería necesarios.	<b>Procedimientos:</b> GSIT-PR-001, Desarrollar Software GSIT-PR-002, Administración de Infraestructura y Plataformas GSIT-PR-003, Gestión de Solicitudes GSIT-PR-004, Gestión de Incidentes GSIT-PR-005, Gestión de Problemas de TI GSIT-PR-006, Formulación e Implementación de Proyectos de TI GSIT-PR-007, Gestión de Cambios GSIT-PR-008, Gestión de Mantenimientos Preventivos de TI		Módulo Control de Evaluación y Seguimiento Componente Autoevaluación Institucional Componente Planes de Mejoramiento	
<b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.	<b>Guías:</b> GSIT-PR-001-GUI-001, Guía de Desarrollo de Software GSIT-PR-002-GUI-002, Especificaciones para la Adquisición de Equipos Informáticos GSIT-PR-004-GUI-003, Guía del Soporte de Servicios TIC GSIT-PR-005-GUI-004, Guía de la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información GSIT-PR-006-GUI-005, Gestión de Problemas de TI GSIT-PR-007-GUI-006, Guía de la Formulación e Implementación de Proyectos de TI GSIT-PR-008-GUI-007, Guía de la Gestión de Cambios de TIC GSIT-PR-003-GUI-008, Guía de Usuario OSTickets		Eje Transversal Información y Comunicación	
<b>Sistemas de Información Especiales:</b> Internet, herramientas tecnológicas, Windows, Linux y bases de datos.	<b>Instructivos:</b> GSIT-PR-001-IN-001, Desarrollo de Herramientas para la Gestión de Contenidos GSIT-PR-003-IN-002, Operación de Herramientas Especializadas GSIT-PR-003-IN-003, Operación de los Servicios Multimedia GSIT-PR-003-IN-004, Operación de Conexión a Redes Avanzadas GSIT-PR-003-IN-005, Apoyo a Investigación			
<b>Recursos de Software:</b> Licencias, software propio, bases de conocimiento, software externo. Sistemas de información misionales y de apoyo	<b>Formatos:</b> GSIT-PR-002-FR-001, Entrega de Acceso al Banco de Imágenes GSIT-PR-002-FR-002, Actualización de Información Laboratorios en el Portal Web Institucional GSIT-PR-002-FR-003, Actualización de Información Unidades Administrativas en el Portal Web Institucional GSIT-PR-002-FR-004, Actualización de Información Proyectos Curriculares en el Portal Web Institucional GSIT-PR-002-FR-005, Capacitación de Plataforma Liferay GSIT-PR-002-FR-006, Concepto Técnico de Bienes GSIT-PR-002-FR-007, Recepción de Equipo Computador PC GSIT-PR-002-FR-008, Hoja de Vida de los Servidores GSIT-PR-008-FR-009, Mantenimiento Preventivo Impresoras y Plotters GSIT-PR-008-FR-010, Mantenimiento Preventivo PC's, Servidores y Portátiles GSIT-PR-003-FR-011, Autorización de Uso de Derechos de Imagen			

INTERACCIÓN DEL PROCESO	GRUPOS DE INTERÉS O PARTES INTERESADAS
Proceso transversal de apoyo, interacción con todos los procesos.	Comunidad Universitaria (Estudiantes, Docentes, Administrativos etc.) Gobierno Nacional y Distrital Comunidad en General

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Equipo SIGUD <b>Cargo:</b> N/A <b>Fecha:</b> 15/08/2017	<b>Nombre:</b> Roberto Ferro Escobar, Martha Cecilia Valdés Cruz, Beatriz Elisa Jaramillo Moreno <b>Cargo:</b> Director RITA, Jefe Oficina Red de Datos, Jefe Oficina Asesora de Sistemas <b>Fecha:</b> 15/09/2017	<b>Nombre:</b> Carlos Javier Mosquera Suárez <b>Cargo:</b> Rector <b>Fecha:</b> 15/09/2017