

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS UNISANPABLO		Código: CR-FT-GCT	
		GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA		Versión: 1	
		LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES		Fecha: 01/Dic/2023	
PROCESO					
NOMBRE: Gestión de los Sistemas de Comunicación y Telecomunicaciones			ALCANCE: 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.		
OBJETIVO: 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.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS (P1) Proveedor de Tecnología INTERNOS. (P2) Proceso Gestión de la Información. (P3) Gestión Soluciones TI.	(E4) Necesidades, requisitos y expectativas tecnológicas de las partes interesadas / Criterios funcionales y no	P	1. Formular políticas, estrategias, directrices, planes y proyectos para fortalecer la gestión de las TIC en la Universidad. 2. Definir el plan estratégico de tecnologías de información. 3. Definir el plan de mantenimiento y renovación de los equipos de tecnología.	(S1) Catálogo de Servicios. (S6) Plan estratégico de tecnologías de información (PETI) (S1) Niveles para la	EXTERNOS (C1) Proveedor de Tecnología INTERNOS (C3) Proceso Gestión del Servicio de Tecnología.

(P4) Todos los procesos.	funcionales (E2) Requerimientos de alto nivel, Necesidades priorizadas, Documentos de estrategia tecnológica de alto nivel (E1) Plan de las pruebas de concepto y evaluación de la prueba de concepto (E1) Estrategia tecnológica detallada (investigación de mercado, documentos de arquitectura, diagramas de software, flujo, secuencia, modelos relacionales, de integración, de actividades, despliegue, etc.) (E2) Plan Maestro de		4. Definir el catálogo de servicios tecnológicos	prestación de los servicios de tecnología y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). (S1) Informe de validación del monitoreo (S4, S7) Sistemas de información, mejoras, nuevas funcionalidades, actualizaciones, etc. (S7) Implementación de nuevas tecnologías.	(C4) Proceso Aseguramiento de la calidad de procesos. (C6) Proceso Gestión de la Información (C7) Todos los Procesos.
		H	5. Gestionar las solicitudes, incidentes, problemas, cambios y proyectos de TI con el fin de apoyar los procesos misionales de la universidad. 6. Implementar los servicios de tecnología. 7. Administrar la gestión del conocimiento en tecnologías de la información. 8. Gestionar y administrar la disponibilidad y continuidad de los sistemas, aplicaciones y plataformas tecnológicas. 9. Gestionar y administrar los requerimientos e incidentes relacionados con el servicio. 10. Gestionar el monitoreo de sistemas, aplicaciones y plataformas tecnológicas. 11. Gestionar y administrar la infraestructura y plataformas tecnológicas. 12. Prestar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.		
		V	13. Realizar el seguimiento al plan de acción y a la prestación de los servicios y Proyectos de TI asociados		

Seguridad de la información y protección de datos personales		a las áreas gestoras de TIC en la Universidad. 14. Efectuar seguimiento al plan de mantenimiento y renovación tecnológica.	
	A	15. Actualizar los procedimientos y la documentación asociada al proceso. 16. Generar un Plan de Mejoramiento que contenga Acciones Correctivas y Preventivas.	
REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS		DIAGRAMA DE PROCESO - ROLES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Plan de Desarrollo Institucional• Matriz de requisitos ISO• Ver requisitos legales y normativos• Ver Matriz de alineación de los procesos del Plan de Desarrollo Institucional		<ul style="list-style-type: none">• Ver diagrama de flujo	
INDICADORES		REQUISITOS Y NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	
Indicadores		<ul style="list-style-type: none">• Matriz de partes interesadas pertinentes UNISANPABLO	
DOCUMENTOS ASOCIADOS			
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	

1	Creación del proceso							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ELABORÓ</th> <th>REVISÓ</th> <th>APROBÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Nombre: Cargo: Fecha: </td> <td> Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha: </td> <td> Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha: </td> </tr> </tbody> </table>			ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha:
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ						
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha: Nombre: Cargo: Fecha:						