

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS UNISANPABLO			Código: CR-FT-GCT	
	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA			Versión: 1	
	GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES			Fecha: 01/Dic/2023	
PROCESO					
<b>NOMBRE:</b> Gestión de los Sistemas de Comunicación y Telecomunicaciones			<b>ALCANCE:</b> 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.		
<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 institución para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b> (P1) Proveedor de Tecnología <b>INTERNOS.</b> (P2) Proceso Gestión de la Información. (P3) Gestión Soluciones TI. (P4) Todos los procesos.	(E4) Necesidades, requisitos y expectativas tecnológicas de las partes interesadas / Criterios funcionales y no funcionales (E2)	P	1. Formular políticas, estrategias, directrices, planes y proyectos para fortalecer la gestión de las TIC en la institución. 2. Definir el plan estratégico de tecnologías de información. 3. Definir el plan de mantenimiento y renovación de los equipos de tecnología. 4. Definir el catálogo de servicios tecnológicos.	(S1) Catálogo de Servicios. (S6) Plan estratégico de tecnologías de información (PETI) (S1) Niveles para la prestación de los servicios de	<b>EXTERNOS</b> (C1) Proveedor de Tecnología <b>INTERNOS</b> (C3) Proceso Gestión del Servicio de Tecnología. (C4) Proceso Aseguramiento

	<p>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 Seguridad de la información y</p>	<b>H</b>	<p><b>5.</b> Gestionar las solicitudes, incidentes, problemas, cambios y proyectos de TI con el fin de apoyar los procesos misionales de la institución.</p> <p><b>6.</b> Implementar los servicios de tecnología.</p> <p><b>7.</b> Administrar la gestión del conocimiento en tecnologías de la información.</p> <p><b>8.</b> Gestionar y administrar la disponibilidad y continuidad de los sistemas, aplicaciones y plataformas tecnológicas.</p> <p><b>9.</b> Gestionar y administrar los requerimientos e incidentes relacionados con el servicio.</p> <p><b>10.</b> Gestionar el monitoreo de sistemas, aplicaciones y plataformas tecnológicas.</p> <p><b>11.</b> Gestionar y administrar la infraestructura y plataformas tecnológicas.</p> <p><b>12.</b> Prestar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.</p>	<p>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.</p>	<p>de la calidad de procesos. (C6) Proceso Gestión de la Información (C7) Todos los Procesos.</p>
		<b>V</b>	<p><b>13.</b> Realizar el seguimiento al plan de acción y a la prestación de los servicios y Proyectos de TI asociados a las áreas gestoras de TIC en la institución.</p> <p><b>14.</b> Efectuar seguimiento al plan de mantenimiento y renovación tecnológica.</p>		

	protección de datos personales	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"><li>• Plan de Desarrollo Institucional</li><li>• Matriz de requisitos ISO</li><li>• Ver requisitos legales y normativos</li><li>• Ver Matriz de alineación de los procesos del Plan de Desarrollo Institucional</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Ver diagrama de flujo</li></ul>		
INDICADORES			REQUISITOS Y NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS		
Indicadores			<ul style="list-style-type: none"><li>• Matriz de partes interesadas pertinentes UNISANPABLO</li></ul>		
DOCUMENTOS ASOCIADOS					
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN			
1	Dic/2023	Creación del proceso			
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre:</b> Cristian Guillermo Velandia <b>Cargo:</b> Aprendiz <b>Fecha:</b> 01/Dic/2023		<b>Nombre:</b> Martha Esperanza Rodríguez. <b>Cargo:</b> subdirectora Calidad, Procesos y Riesgos. <b>Fecha:</b> 06/Dic/2023		<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>  <b>Nombre:</b>	

		<b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>
--	--	--------------------------------