



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 1 de 9

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO:
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso:
JEFE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso: **N/A**

PROPÓSITO DEL PROCESO O SUBPROCESO: realizar el análisis, diseño, desarrollo, implantación y soporte a los sistemas de información que sean requeridos por las distintas áreas de la institución.

ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: desde el análisis de las necesidades del usuario hasta garantizar la solución y satisfacción a los requerimientos.

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Dirección Tic Comité de Desarrollo de Software Líder Proceso y/o subprocesos UDES	Lineamientos Institucionales Solicitud de desarrollo de Software SII-FT-001-UDES Inventario de aplicativos y/o sistemas de información actualizados. Actas de Comité de Desarrollo de Software.		Establecer la propuesta de políticas de Sistemas de información. DISEÑO DE SOFTWARE Análisis de Requerimientos de solicitudes de desarrollo. Diagnóstico de aplicativos y/o sistemas de información existente. Diseñar los aplicativos y/o sistemas de información Definición de las herramientas de uso para el desarrollo del proyecto. Realizar la planeación de las diferentes actividades del subproceso.	Propuesta de políticas de Sistemas de información. Diseño del proyecto. Planeación Anual. Plan del Proyecto (Release Planning) en Google Drive	Procesos y/o subprocesos UDES. Dirección TIC



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES*

Versión: 11

Página 2 de 9

<p>Dirección TIC</p>	<p>Políticas y Lineamientos Institucionales.</p> <p>Diseño del proyecto aprobado.</p> <p>Planeación Anual</p>	<p>H</p>	<p>PROYECTO DE DESARROLLO DE SOFTWARE</p> <p>Desarrollo de aplicativos y/o sistemas de información.</p> <p>Ejecución de las Actividades de Contingencia de ser necesarias.</p> <p>Documentación del aplicativo o sistema de información y manuales y/o video tutoriales para el usuario final.</p> <p>Implantación de aplicativos y/o sistemas de información en los servidores institucionales o contratados.</p> <p>SOPORTE A USUARIO</p> <p>Ejecución de soporte de funcionamiento a las aplicaciones implantadas.</p> <p>Capacitación de los aplicativos desarrollados por el subproceso de Sistemas de Información.</p>	<p>Creación (Registro) e instalación del proyecto (Herramienta Assembla)</p> <p>Interfaces del Aplicativo. Código Fuente.</p> <p>Manual del Usuario y/o tutorial. Documentos de la Aplicación.</p> <p>Plan del Proyecto (Release Planning) en Google Drive</p> <p>Listado de Asistencia</p> <p>Correo electrónico.</p>	<p>Procesos y/o subprocesos UDES</p>
----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES*

Versión: 11

Página 3 de 9

		H	<p>Acompañamiento para la selección e implantación de nuevo software contratados por la institución.</p> <p>Ejecución del plan de trabajo.</p>		
Jefe de sistemas de Información	<p>Interfaces del Aplicativo Código Fuente</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Planeación Anual.</p> <p>Informes de auditoría</p>	V	<p>Pruebas a los módulos de los aplicativos desarrollados.</p> <p>Análisis de resultados de las encuestas de Satisfacción Usuario.</p> <p>Planeación Anual.</p> <p>Hacer seguimiento y evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos dentro del SGC-VAF.</p>	<p>Registro en aplicativo Assembla.</p> <p>Planeación Anual.</p> <p>Correcciones y Acciones correctivas</p>	<p>Jefe de Sistemas de Información</p> <p>SGC-VAF</p>
Jefe de Sistemas de Información	<p>Registro en aplicativo Assembla.</p> <p>Planeación Anual</p> <p>Correcciones y Acciones correctivas.</p>	A	<p>MEJORAMIENTO CONTINUO</p> <p>Ajustes y mejoras a los aplicativos desarrollados"</p> <p>Analizar las causas para determinar acciones de mejora.</p>	<p>Registro en el aplicativo reporteador de incidencias Optimus App</p> <p>Plan de mejora</p>	Jefe de sistemas de Información

RECURSOS



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 4 de 9

Talento humano: Formación del Equipo de Trabajo: bachiller, tecnólogos, Profesional, especialista y magister.	Infraestructura física: Área administrativa, mobiliario.	Infraestructura tecnológica: Equipos de cómputo, equipos periféricos, telefonía convencional y VoIP, aire acondicionado.	Ambiente de trabajo: Condiciones de humedad, temperatura, iluminación y ruido.	Recursos económicos: Presupuesto.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Matrices de identificación y valoración de riesgos y oportunidades	Indicadores registrados en el aplicativo de administración del SGC-VAF
---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

NORMATIVIDAD

Normatividad legal y reglamentaria	Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso
Ley 23 DE 1982 Ley que reglamenta lo relacionado a los derechos de autor en Colombia	4 Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
Ley 178 de 1994 Por medio de la cual se aprueba el Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial.	5 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
Ley 1273 DE 2009 Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien tutelado denominado “de la protección de la información y los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.	6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios
Ley Estatutaria 15 81 de 2012 Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1377 De 2013: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	7 Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades
Normatividad institucional aplicable al subproceso	



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 5 de 9

Documentación SGSST.
Reglamento Interno de Trabajo UDES.
Política de tratamiento de datos personales REG-PI-001-UDES.
Políticas Institucionales de los Procesos y Subprocesos del SGC-VAF VAF-PI-001-UDES.
Manual de Funciones y Responsabilidades TAH-MN-001-UDES.
Procedimiento Gestión del Cambio VAF-PR-006-UDES.
Procedimiento de la Gestión del Riesgo VAF-PR-007-UDES.
Procedimiento de Control de Salidas no Conforme VAF-PR-001-UDES.
Procedimiento Control Documentos y Registros GED-PR-004-UDES.
Procedimiento de Acciones correctivas preventivas y de mejora VAF-PR-003-UDES.
Procedimiento de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-PR-005-UDES.
Procedimiento Control de Documentos y Registros GED-PR-004-UDES.
Caracterización sistemas de información SII-CP-001-UDES.
Proyecto de desarrollo de software SII-PR-001-UDES.
Diseño de software SII-PR-002 -UDES.
Soporte a usuario SII-PR-003-UDES.
Instructivo de sistemas de información SII-IN-001-UDES.

7.1.2 Personas
7.1.3 Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
7.1.6 Conocimientos de la organización
7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación
7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada

8 Operación
8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.2.1 Comunicación con el cliente
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.3.1 Generalidades
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.4.1 Generalidades
8.4.2 Tipo y alcance del control
8.4.3 Información para los proveedores externos
8.5 Producción y provisión del servicio
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 6 de 9

	<p>8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>9 Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10 Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua</p>
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
<p>Plan de Desarrollo Institucional. Proyecto Educativo Institucional. Calendario Académico. Programa de auditorías VAF-PG-002-UDES. Manual de Calidad SGC-VAF VAF-MN-001-UDES. Programa de Capacitaciones VAF-PG-001-UDES. Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES. Aplicación de la Marca de Conformidad de la Certificación ICONTEC VAF-PC-001-UDES. Guía de Salidas y/o Permisos TAH-GU-002-UDES. Protocolo de Atención al Público TAH-PC-003-UDES Guía uso adecuado del papel GED-GU-001-UDES. Guía para el manejo de viáticos DIF-GU-002-UDES. Guía de activos fijos para el usuario ACF-GU-001-UDES. Reglamento Sala de Audiovisuales LOG-RG-001-UDES. Instructivo de Logística LOG-IN-001-UDES</p>	<p>Listado de Asistencia GED-FT-031-UDES. Actas GED-FT-032-UDES Nota Interna GED-FT-015-UDES Circular Interna GED-FT-016-UDES Solicitud de desarrollo de Software SII-FT-001-UDES. Lista de Verificación del Diseño SII-FT-002-UDES. Lista de Verificación de Ejecución del Diseño SII-FT-004-UDES. Solicitud de Recursos para Desarrollo de Software SII-FT-003-UDES. Identificación de Posibles Salidas No Conformes VAF-FT-031-UDES. Control De Llamadas VAF-FT-013-UDES. Informe De Gestión VAF-FT-032-UDES. Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones. de calidad VAF-FT-003-UDES. Solicitud de Personal TAH-FT-001-UDES. Solicitudes TAH-FT-017-UDES. Evaluación de Actividades TAH-FT-022-UDES. Solicitud de Salida y/o Permiso TAH-FT-007-UDES.</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES*

Versión: 11

Página 7 de 9

Servicios y medios de comunicación institucionales COM-GU-001-UDES.
Guía de solicitud de servicios COM-GU-003-UDES.
Autorización uso de imagen MEI-FT-008-UDES.

Modificación Presupuestal PRE-FT-003-UDES.
Requisición PRE-FT-004-UDES
Agenda de Solicitudes de Soporte.
Correcciones y Acciones correctivas.
Solicitud de requerimientos de recursos.
Ajustes, recomendaciones y observaciones al Plan Release.
Diseño del proyecto.
Creación (Registro) e instalación del proyecto (Herramienta Asamblea, Planner App).
Interfaces del Aplicativo.
Código Fuente.
Manual del Usuario y/o tutorial.
Documentos de la Aplicación (manual).
Registro aplicativo Planner App.
Registro aplicativo Asamblea.
Registro mesa de ayuda.
Correo electrónico.
Reporte de Ajustes.
Plan de mejora.
Plan de Contingencia.
Release Planning almacenado en Google Drive
Base de datos y código de interfaz funcional.
Ticket Feedback Asamblea.
Informe de Avance.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 8 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
09	
FECHA DE APROBACIÓN 21/04/2021	Se actualiza en el encabezado el logo ICONTEC, según protocolo aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC v03
RESPONSABLE Boris Vladimir Morales Lizarazo Jefe de Sistemas de Información	<p>Se elimina del encabezado la fecha de implementación del documento según disposición de la Alta dirección Consejo Superior</p> <p>Se ajusta aspectos de ley aplicable al subproceso, se incluyen matrices de riesgo En el Planear se incluye en Salidas Plan del Proyecto (Release Planning) en Goolge Drive.</p> <p>En el Hacer en las Salidas se elimina el Registro aplicativo PlaneApp. Se incluye el Plan del Proyecto (Releas Planning) en Google Drive. En Salidas se elimina Reporte de Ajustes, se incluye el Registro en el aplicativo reporteador de incidencias Optimus App.</p> <p>Se elimina en Infraestructura tecnológica, se elimina aires de precisión, equipos biométricos, equipos de medición, se incluye aire acondicionado</p> <p>En registros se elimina Plan Reléase almacenado en un repositorio Institucional, se elimina Release Planning almacenado en Google Drive.</p>
VERSIÓN 10	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 29/09/2022	En salidas, se elimina Plan de trabajo VAF-FT-026-UDES y se reemplaza por "Planeación Anual".
RESPONSABLE Boris Vladimir Morales Lizarazo Jefe de Sistemas de Información Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	<p>En actividades se elimina Plan de trabajo y se incluye Planeación anual.</p> <p>En actividades se modifica ajustes y mejoras a los aplicativos desarrollados.</p> <p>En entrada se elimina Plan de trabajo y se incluye Planeación Anual.</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SII-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 9 de 9

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
10	
FECHA DE APROBACIÓN 29/09/2022	Se reemplaza el formato VAF-MN-002-UDES Manual de Responsabilidades por TAH-MN-001-UDES Manual de Funciones y Responsabilidades.
RESPONSABLE Boris Vladimir Morales Lizarazo Jefe de Sistemas de Información Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se reemplaza el nombre de formato Producto no conforme por Procedimiento de Control de Salidas no Conforme Se reemplaza el formato VAF-PR-002-UDES Control de documentos y registros por GED-PR-004-UDES Procedimiento Control Documentos y Registros Se reemplazan los formatos VAF-PR-004-UDES Procedimiento de Auditorias y VAF-PR-002-UDES Programa de auditoría por VAF-PG-002-UDES Programa de auditorías Se reemplaza el formato VAF-FT-010-UDES Listado de Asistencia por GED-FT-031-UDES Listado de Asistencia Se reemplaza el formato VAF-FT-007-UDES Acta por GED-FT-032-UDES Actas Se ajusta escala cromática que aplica al código del certificado
VERSIÓN 11	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 28/06/2023	En el Hacer se elimina de entradas Plan de Trabajo VAF-FT-026-UDES se reemplaza por Planeación Anual, de las salidas se elimina el VAF-FT-010-UDES.
RESPONSABLE Boris Vladimir Morales Lizarazo Jefe de Sistemas de Información Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Del verificar en modulo entrada se elimina VAF-FT-005-UDES Del actuar se elimina VAF-FT-026-UDES se reemplaza por Planeación Anual. En recursos se elimina numero de personas. En documentos de referencia se elimina Las matrices porque son nombradas en seguimiento y medición, el manual de calidad se encuentra repetido. En documentos de referencia se incluye LOG-IN-001-UDES, COM-GU-001-UDES, COM-GU-003-UDES, MEI-FT-008-UDES. Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión. Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.