



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 1 de 9

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO: GESTION DE TIC		Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso: DIRECTOR TIC			
		Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso: JEFATURA DE TIC			
PROPÓSITO DEL PROCESO o SUBPROCESO: generar, implementar y administrar soluciones tecnológicas, que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la seguridad, disponibilidad, integridad, autenticación, confidencialidad de la información y el resguardo de los recursos informáticos que permitan el óptimo desempeño de la gestión de la Universidad.					
ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: inicia con la identificación de las necesidades TIC de la Universidad de Santander, la elaboración del plan estratégico, la formulación e implementación de los proyectos tecnológicos, evaluación y seguimiento de los mismos.					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Planeación y Calidad Institucional Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Proyecto educativo institucional PEI Plan de Desarrollo Institucional	P	Formular la propuesta del plan estratégico TIC	Propuesta plan estratégico TIC con los siguientes temas: políticas y lineamientos Institucionales TIC, propuesta de renovación tecnológica, propuesta de plan de contingencia y propuesta de sistemas de información a implementar	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
	Políticas y Lineamientos institucionales Gestión TIC		Planear las actividades gerenciales de la Gestión TIC	Propuesta planeación anual	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Dirección TIC
Subprocesos de la Gestión TIC	Requerimientos tecnológicos				



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 2 de 9

Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Plan Estratégico TIC aprobado	H	Socializar el plan estratégico TIC	Plan estratégico socializado	Equipo de trabajo TIC
			Comunicar el plan estratégico TIC	Plan estratégico comunicado	Procesos y subprocesos UDES
			Gestionar la renovación tecnológica	Requisiciones y/o contratos	Presupuesto
			Socializar el plan de contingencia	Plan de contingencia socializado	Equipo de trabajo TIC
			Socialización de las políticas y Lineamientos TIC	Políticas y lineamientos socializados y comunicados	Equipo de trabajo TIC
			Comunicación y publicación de las políticas y Lineamientos TIC	Políticas y lineamientos comunicados y publicados	Procesos y subprocesos UDES
Subprocesos TIC Jefaturas TIC	Propuestas planeación anual		Analizar y dar visto bueno o aprobación la planeación anual	Planeación anual con visto bueno o aprobada	Subprocesos Nacionales TIC Jefaturas TIC
			Ejecutar la planeación anual		Coordinadores de los subprocesos Gestión TIC de los campus



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 3 de 9

Jefaturas TIC	Reporte de seguimiento según planeación de actividades del Plan estratégico TIC	V	Hacer seguimiento a la planeación de actividades del plan estratégico TIC	Informe de avance Plan estratégico TIC	Vicerrectoría administrativa y financiera
Dirección TIC	Planeación anual		Seguimiento la planeación anual	Retroalimentación planeación anual	Dirección TIC
Líderes Nacionales Subprocesos TIC					Líderes Nacionales Subprocesos TIC
			Realizar la verificación del cumplimiento de la planeación anual	Estado de cumplimiento de la planeación anual	Jefaturas TIC
Dirección de TIC	Informe de avance Plan estratégico TIC	A	Análisis de causas para determinar acciones de mejora.	Planes de acción	Vicerrectoría administrativa y financiera
Jefaturas TIC	Retroalimentación planeación anual				Dirección TIC
	Estado de cumplimiento de la planeación anual				Líderes subprocesos TIC
				Ajustes	Jefaturas TIC



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 4 de 9

RECURSOS			
Talento humano: Formación del equipo de trabajo: Profesionales pos graduales, profesionales, tecnólogos, técnicos	Infraestructura física: área administrativa, área de archivo, mobiliario, *Datacenter y centros de distribución *Aplica solo en el campus de Bucaramanga	Infraestructura tecnológica: Servidores, equipos de cómputo, equipos periféricos, equipos activos de comunicación, equipos de seguridad informática	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 Ley 1273 de 2009 Ley 1341 de 2009 Decreto 1360 de 1989. Resolución 001652 del 30 de julio de 2008 Ley 1581 del 2012 Habeas Data Ley 23 de 1982 Decreto 1377 de 2013 Ley 1266 de 2008 - Habeas Data Ley 527 uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico, y de las firmas digitales Ley 1450 del 2011 artículo 28 Ley 2108 de 2021 - Ley de internet como servicio público esencial y universal" o por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones Ley 1978 de 2019 - Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones Ley 1928 de 2018 - Por medio de la cual se aprueba el "convenio sobre la ciberdelincuencia", adoptado el 23 de noviembre de 2001, en Budapest		Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso 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 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 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 7 Apoyo	



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES**

Versión: 12

Página 5 de 9

Ley 1915 del 2018 Por la cual se modifica la ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.

Ley 599 de 2000 (Artículos 257, 270, 271 y 272 del código penal colombiano Decreto 3019 de 1989, artículo 2, vida útil de los activos fijos depreciables adquiridos a partir de 1989

Ley 30 de 1992 - diciembre 28 de 1992 (Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior).

La Normatividad institucional aplicable al subproceso.

Estatuto de propiedad intelectual.

Calendario Académico Vigente.

Reglamento Interno de Trabajo UDES.

Documentación SG-SST.

Política de tratamiento de protección 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 de Control de Salidas no Conformes 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 de Gestión del Cambio VAF-PR-006-UDES.

Procedimiento de la Gestión del Riesgo VAF-PR-007-UDES.

Instructiva Organización de Archivos de Gestión Transferencias Documentales GED-IN-002-UDES.

Instructivo de Correspondencia y Comunicaciones GED-IN-003-UDES.

Instructivo de Documentos Académico-Administrativos GED-IN-004-UDES.

Plan Estratégico TIC DIT-PR-001-UDES.

Control y Seguimiento Gestión TIC DIT-PR-002-UDES.

Instructivo Dirección de TIC DIT-IN-001-UDES.

Plan Estratégico TIC DIT-PL-001-UDES.

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

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

8.4 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

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 6 de 9

	8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 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 10 Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
Plan de desarrollo Institucional. Proyecto Educativo Institucional. Reglamento Académico y estudiantil. Manual de calidad SGC-VAF VAF-MN-001-UDES. Programa de capacitación VAF-PG-001-UDES. Programa de auditorías VAF-PG-002-UDES. Programa de gestión del conocimiento VAF-PG-004-UDES. Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES. Guía Para el Registro de la Planeación Anual de los Procesos y Subprocesos Del SGC-VAF VAF-GU-002-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 Para el Manejo De Viáticos DIF-GU-002-UDES. Guía Uso Adecuado del Papel GED-GU-001-UDES. Guía de Activos Fijos Para el Usuario ACF-GU-001-UDES.	Informes y Reportes. Identificación y Valoración de Necesidades DIT-FT-001-UDES. Inventario Único Documental GED-FT-005-UDES. Nota Interna GED-FT-015-UDES. Circular Interna GED-FT-016-UDES. Listado de Asistencia GED-FT-031-UDES. Listado Guía de Series, Subseries, Tipos Documentales GED-FT-024-UDES. Actas GED-FT-032-UDES. Control de Llamadas VAF-FT-013-UDES. Informe de Gestión VAF-FT-032-UDES. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES. Identificación de Posibles Salidas No Conformes VAF-FT-031-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. Autorización Uso de Imagen COM-FT-002-UDES.



SC-CER440961



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 7 de 9

Instructivo de Logística LOG-IN-001-UDES.
Servicios y Medios De Comunicación Institucionales COM-GU-001-UDES.
Guía De Solicitud De Servicios COM-GU-003-UDES.

Modificación Presupuestal PRE-FT-003-UDES.
Requisición PRE-FT-004-UDES.
Solicitud de Desarrollo de Software SII-FT-001-UDES.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 8 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
10	
FECHA DE APROBACIÓN 18/04/2022	En La Normatividad institucional aplicable al subproceso: Se actualiza trazabilidad de VAF-MN-002-UDES Manual de Responsabilidades y Procedimientos por TAH-MN-001-UDES Manual de Funciones y Responsabilidades y de VAF-PR-001-UDES Procedimiento de producto no conforme se modifica por Procedimiento de Control de Salidas no Conforme; VAF-PR-002-UDES Procedimiento control de Documentos y Registros se modifica por GED-PR-004-UDES Procedimiento Control Documentos y Registros. Se incluye Plan Estratégico TIC DIT-PL-001-UDES
RESPONSABLE	
José Luis Olivar Quin Director TIC	En Registro, se incluye Listado Guía de Series, Subseries, Tipos Documentales GED-FT-024-UDES.
Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental	Se ajustan entradas del control de cambios según Procedimiento Control de documentos y registros v.14 numeral 4.2.5 En el planear, hacer, verificar y actuar -Se modifica el término plan de trabajo por planeación anual En La Normatividad Colombiana aplicable al subproceso. Se agrega: -Ley 1450 del 2011 artículo 28 -Ley 2108 de 2021 - Ley de internet como servicio público esencial y universal" o por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones -Ley 1978 de 2019 - Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones Ley 1928 de 2018 - Por medio de la cual se aprueba el "convenio sobre la ciberdelincuencia", adoptado el 23 de noviembre de 2001, en Budapest -Ley 1915 del 2018 Por la cual se modifica la ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTION DE TIC
DIT-CP-001-UDES

Versión: 12

Página 9 de 9

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
11	
FECHA DE APROBACIÓN 23/03/2023	En Normatividad colombiana aplicable al proceso Se ajusta decreto 2019 por 3019 de 1989 Se agrega Ley 30 de 1992 - diciembre 28 de 1992 (Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior). En recursos
RESPONSABLE José Luis Olivar Quin Director TIC Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Talento Humano: Se elimina texto correspondiente al número de personas Infraestructura Física: se agrega texto indicando que el *Datacenter. *Aplica solo en el campus de Bucaramanga Infraestructura Tecnológica: Se agrega servidores y se elimina Sistemas de Información Se agrega el recurso económico: presupuesto De registros Se elimina el formato PRE-FT-004-UDES Requisición Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación. Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12	
FECHA DE APROBACIÓN 18/03/2024	De registros: Se reemplaza el formato MEI-FT-008-UDES por COM-FT-002-UDES Autorización de Imagen.
RESPONSABLE José Luis Olivar Quin Director TIC Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se ajusta Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso, documentos de referencia y registros. 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 del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.