


FICHA DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ORGANIZACIONAL, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN

	<Gestión Organizacional, Tecnologías de Información, Conocimiento y Comunicación>	CÓDIGO:	DPA-GOTICC
		VERSIÓN:	1

Objetivo: Garantizar una plataforma operativa y efectiva en los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Los Andes, mediante estrategias y controles en los servicios organizacionales, educativos y de investigación, apoyados en las tecnologías de información y comunicación; velando por la seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información; proporcionando herramientas necesarias para facilitar la gestión institucional	Actores involucrados: Dirección de Telecomunicaciones y Servicios de la ULA (DTES), Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA), Consejo de Tecnologías de Información y Comunicación Académica (CTICA) y Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia (CEIDIS)
---	--

Actores		
Controla	Ejecuta	Apoya
Directores, Coordinadores de DSIA, DTES, CTICA y CEIDIS	Personal Profesional y Técnico de las direcciones DTES, DSIA, CTICA Y CEIDIS	Personal Administrativo, Técnico y Obrero de las direcciones DTES, DSIA, CTICA Y CEIDIS

Quién emite o Proveedor	Insumo o Entrada	Acciones o Actividades	Producto	Quién Recibe o Cliente	
Planificación Estratégica	Plan Estratégico Institucional	Planificación de la Gestión Organizacional, Tecnología de Información, Conocimiento y Comunicación (DSIA, DTES, CEIDIS, CTICA)	Plan de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Comunidad universitaria; Sociedad	
	Reglamentos Institucionales (Reglamentos de uso y desarrollos de Recursos Educativos Abiertos (REA) y Herramientas Educativas, Reglamento de uso de los servicios TIC de la ULA)				
Políticas Institucionales (Docencia, Investigación, Extensión, Evaluación Institucional, Seguridad Informática, Uso de los Repositorios Institucionales, Estudios a Distancia, Planta física, Comunicacionales, Editoriales)					
Unidades Académicas y Administrativas	Informe de diagnóstico de las necesidades educativas y de investigación en estudios a distancia				Plan Estratégico de CEIDIS
	Información de los requerimientos y especificaciones de las necesidades y/o solicitudes de desarrollo y/o soporte a infraestructura y a sistemas de información				Planes de los Desarrollos y/o Soportes a infraestructura, Sistemas de Información Organizacionales y/o Automatizados
	Plataformas de tecnologías de información y comunicación				Plan para gestionar el desarrollo tecnológico de Recursos Educativos Abiertos (REA) y Herramientas Educativas
					Plan de Fortalecimiento de la plataforma de seguridad informática de redes, laboratorios, y unidades académicas y administrativas
					Proyectos de tecnologías de información y comunicación
					Proyectos de redes troncales y locales
					Plan de Migración hacia Tecnologías Libres
			Plan para el fortalecimiento y mantenimiento de los Laboratorios de docencia e investigación, Centros de investigación y unidades académicas beneficiarias del CTICA		
			Planes de formación en el manejo de plataformas, aplicaciones y herramientas tecnológicas		
			Plan de Certificación Digital		

Consejo Universitario; Unidades Administrativas	Solicitud de creación y/o reestructuración de Unidades Administrativas	Formulación de Proyectos de creación y/o reestructuración de Unidades Administrativas (DSIA)	Propuesta de creación de Unidades Administrativas	Consejo Universitario; Unidades Administrativas
			Propuesta de reestructuración de Unidades Administrativas (Reestructuración organizacional)	
Consejo Universitario; Unidades Académicas; Unidades Administrativas	Resolución del Consejo Universitario; Solicitud de productos organizacionales; Necesidad Institucional; Especificación de requerimientos	Desarrollo e Implantación de Productos Organizacionales (DSIA)	Documento de Manual de organización (MO)	Consejo Universitario
			Documento de Manual de Normas, Procesos y procedimientos (MNPP)	
			Documento de Modelo de negocio (MN)	
			Documentos de Reingeniería de Procesos (RP), procedimientos, reglamentos, normas, instructivos, políticas y plantillas en desarrollo	
			Productos organizacionales aprobados	
			Resoluciones de productos organizacionales aprobados	Unidades Académicas; Unidades Administrativas
Consejo Universitario; Unidades Académicas; Unidades Administrativas	Solicitud de asesoría organizacional; Solicitud de asesorías en proyectos TIC	Asesorías Organizacional y Proyectos TIC (DSIA, CTICA)	Asesorías realizadas	Consejo Universitario; Unidades Académicas; Unidades Administrativas
			Asesorías de proyectos que promueven el uso y desarrollo de las TIC y Tecnologías para Gestionar la Información y el Conocimiento (TGIC) en la Academia realizadas	
			Asesorías de Proyectos de Laboratorios de Computación realizadas	
			Asesorías de Proyectos de Salas de Aprendizaje realizadas	
			Asesorías de Proyectos de Salas de Producción de REA realizadas	

Consejo Universitario; Unidades Académicas; Unidades Administrativas	Resolución del Consejo Universitario; Solicitud de productos organizacionales; Necesidad Institucional; Especificación de requerimientos
Director; Coordinador; Personal Docente y de Investigación (PDI)	Solicitud de desarrollo de los instructivos con sus contenidos y estrategias

Implantación de sistemas automatizados, módulos y portales web (DSIA, CTICA)	Documento de diseño de sistemas	Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA)	
	Documento de diseño de base de datos, Casos de Uso, Vista Dinámicas		
	Documentos de Diseño de otras aplicaciones puntuales		
	Documentos de Ingeniería de requisitos		
	Documento de Modelo de negocio (MN)		
	Pruebas funcionales de componentes		
	Otras pruebas realizadas		
	Manuales de usuario, pruebas, administración del sistema		
	Sistemas programados		
	Sistemas implantados		
	Módulos de la Unidad de Desarrollo implantados		
	Portales web activos		Comunidad Universitaria; Sociedad
	Usuarios entrenados		Personal técnico
	Personal técnico entrenado		Personal profesional y técnico
Personal profesional y técnico entrenados en el manejo, uso, desarrollo informático y organizacional	Personal docente y de Investigación (PDI)		
Profesores de todas las Facultades/Núcleos entrenados en TIC y manejo de plataformas y REA	Comunidad Universitaria; Laboratorios; Unidades Académicas		
Software, aplicaciones y herramientas para apoyar procesos académicos desarrollados			
Desarrollo de los componentes instruccionales para los programas de educación a distancia (CEIDIS)	Proyecto de desarrollo académico	Comunidad Universitaria; Sociedad	
	Asesorías al PDI en diseño instruccional		
	Aulas virtuales alojadas en la plataforma Moodle		
	Contenidos desarrollados		
	Contenidos actualizados		

Comunidad Universitaria	Solicitud de servicios	Administración de servicios de red (DTES, CTICA, DSIA)	Cuenta de correo electrónico creadas	Comunidad Universitaria; Sociedad
			Cuenta de correo electrónico por tipo de usuario	
			Videoconferencias ejecutadas	
			Webinar realizados	
			Sitios web desarrollados y actualizados	
			Artículos en repositorios institucionales	
			Revistas electrónicas en repositorios institucionales	
			Eventos en repositorios institucionales	
			Páginas web de profesores	
			Calculo científicos realizados	
			Repositorios académicos implementados	
			Recursos Educativos Abiertos (REA) en repositorios académicos	
			Herramientas educativas desarrolladas	
			Redes operativas	
		Redes y estaciones de trabajo con medidas de seguridad informática		
		Mantenimiento plataforma tecnológica central		
		Montaje de infraestructura red administrativa		
Unidades Académicas; Unidades Administrativas, Comunidad Universitaria	Solicitud de servicios por conceptos	Ejecución del servicio de atención al usuario (DTES, DSIA, CTICA)	Solicitudes atendidas por concepto (TAC, Servicios de red, Infraestructura, seguridad y monitoreo)	Unidades Académicas; Unidades Administrativas; Comunidad Universitaria
			Reportes solucionados por tipo de usuario y/o solicitud	
			Reportes pendientes por atender por tipo de usuario y/o solicitud	
			Servicios de asistencia técnica a usuarios	
			Usuarios entrenados en el manejo, uso, desarrollo informático y organizacional	
			Profesores de todas las Facultades/Núcleos entrenados en TIC y manejo de plataformas y REA	

Unidades Administrativas	Solicitud de servicios		Asistencia a sistemas desarrollados	Unidades Administrativas
Participantes de los programas interactivos a distancia	Requerimientos y/o solicitud de soporte técnico	Administración y soporte técnico a la plataforma tecnológica, sistema de información, aplicaciones y servicios (DSIA, CEIDIS, CTICA)	Asistencia a operativos institucionales Mantenimiento a sistemas Procesos de seguridad sistematizados Procesos de soporte sistematizados Servicio de Plataforma Virtual realizadas Servicio de Soporte a usuarios de la plataforma virtual Cursos en Línea Operativos Cursos en Línea implementados Aplicaciones Computacionales Implementadas Usuarios activos en la plataforma Moodle ULA Soporte técnico a infraestructura, sistema automatizados, sitios web, comunicación y redes Laboratorio de Aprendizaje en funcionamiento Salas de Producción de REA en funcionamiento Equipos configurados para administrar gestores de documentos, sistemas de aprendizaje y REA	Participantes de los programas interactivos a distancia
Director; Coordinador	Propuesta de nuevas plataformas de aprendizaje	Evaluación de nuevas plataformas/herramientas de gestión de aprendizaje, lenguajes de programación, manejadores de bases de datos y metodologías organizacionales y/o automatizados (CEIDIS, CTICA, DSIA)	Plataformas/ herramientas de gestión de aprendizaje evaluadas	Autoridades universitarias; Director; Coordinador
	Propuesta de nuevas herramientas para el desarrollo de sistemas organizacionales y/o automatizados		Manuales y/o documentos de procesos tecnológicos para apoyar servicios TIC académicos Plataformas/herramientas actualizadas Lenguaje de programación evaluados Manejadores de bases de datos evaluados Metodologías organizacionales evaluadas Metodologías automatizadas evaluadas	

Director; Coordinador; Líder y/o Jefe de la Unidad Administrativa	Planificación Anual Entregada	Seguimiento, evaluación y control del proceso de Gestión Organizacional y de Tecnologías de Información y Comunicación	Informes de avances de proyectos	Director; Coordinador; Líder y/o Jefe de la Unidad Administrativa; Evaluación Institucional
	Resultados de ejecución de las actividades		Informe final de planes, programas y proyectos	
	Planes		Plan de acciones correctivas	
	Indicadores de la producción científica de innovación tecnológica y educativa			
	Indicadores e Informes analizados y evaluados			
Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (MPPEUCT); Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)	Solicitud de Información estadística		Boletín estadístico de la ULA	MPPEUCT; OPSU; Evaluación Institucional

REGLAS representa las normativa (leyes, reglamentos, resoluciones, normas, entre otros) implícitas en el proceso

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; Ley Orgánica de Telecomunicaciones; Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación; Ley Orgánica de Educación; Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos; Ley de Universidades; Ley de Responsabilidad Social, Radio, Televisión y Medios Electrónicos; Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; Ley Especial sobre Delitos Informáticos; Ley de Infogobierno; Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espéctro Radioeléctrico; Reglamento Parcial la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre el Servicio Universal de Telecomunicaciones; Reglamento del Consejo de Tecnologías de la Información y Comunicación Académica; Libro "Organización de los Servicios de Información Administrativa de la Universidad de Los Andes"; IEEE P1363-Estándar de Mensajes de Claves de Accesos y Seguridad Informática de Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE); Normas, Disposiciones, Reglamentos internos aprobados por el Consejo Universitario

INDICADORES DEL PROCESO

VER CATÁLOGO DE INDICADORES

RIESGOS ASOCIADOS

VER MATRIZ DE RIESGOS O GESTIÓN DE RIESGOS

ELABORADO POR:		REVISADO POR		APROBADO POR:	
NOMBRE:	Gladys Ramírez, Yaneidy Méndez, Neila Karina Márquez, Amelia F. Pabón	NOMBRE:	Niassa Peña, Alejandra Stolk, Gladys Ramírez, Marisol Díaz, Rosita Bruscano, Sandra Benítez	NOMBRE:	Yazmary Rondón, Sandra Benítez, Leonardo González, Asdrubal Fernandez
CARGO:	Jefe de TIC, Planificador, Diseñador Curricular, Administrador General de Tecnologías de Información y Comunicación	CARGO:	Administrador de Tecnología de Información, Jefe de Redes y Conectividad, Jefe de TIC, Coordinadora de la Unidad de Desarrollo de la DSIA, Coordinadora de la Unidad de Soporte de la DSIA, Coordinadora General de CTICA	CARGO:	Coordinadora del CEIDIS, Coordinadora General de CTICA, Director de Telecomunicaciones y Servicios de la ULA, Director de Servicios de Información Administrativa
FECHA:	oct-16	FECHA:	oct-16	FECHA:	oct-16