

MODULO DE FORMULACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN POR UNIDAD ACADÉMICO Y/O ADMINISTRATIVA V.2



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Bienvenido al módulo de formulación de planes de acción.

Por favor identifique su Unidad:

Unidad Académica y/o Administrativa: **Oficina Asesora de Sistemas**

Vigencia del plan: **2019**

A continuación se relacionan los módulos disponibles y la responsabilidades de las unidades frente a los mismos.

Módulo	Descripción	Consideraciones
Plan de Acción	Se identifican las actividades que ejecutará la unidad en el marco de los lineamientos y estrategias del PED 2018-2030. Para cada una de estas deberá establecer los productos esperados, indicadores y metas asociadas y lo recursos requeridos para el desarrollo exitoso de las mismas.	Debe ser diligenciado por todas las unidades. Desde el modulo de plan de acción se
Perfiles	Se detallan todos los contratistas que se vinculan en las actividades del plan de accion donde se detallan el área del concimiento, la experiencia	Debe ser diligenciado por todas las unidades. Desde el modulo de plan de acción se
Docentes V. Especial	Se expresan los requerimientos de docentes en cada una de las modalidades de vinculación especial aplicables (TCO, MTO y Hora Cátedra).	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas.
Capacitación Docente	Se detallan todos los recursos que permitan actualizar y profundizar conocimientos de los Docentes, elevar su nivel investigativo y perfeccionar su formación y desarrollo pedagógico.	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas que tengan la facultad de hacer uso del rubro.
Prácticas Académicas	Se identifican las prácticas programadas y el costo asociada a las mismas en los proyectos curriculares de pregrado.	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas.

Asistentes Académicos	Se identifican los requerimientos de asistentes académicos e investigativos en los proyectos curriculares.	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas.
Eventos Académicos	Se identifican las participaciones en Eventos Académicos nacionales o internacionales. Preparación y presentación de ponencias institucionales en Eventos nacionales o internacionales Presentación de artículos, conferencias, texto, obras de arte y todo tipo de producción individual participación a nombre de la Universidad en grupos de investigación a nivel nacional o internacional	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas.
Mantenimiento	Se deben expresar las necesidades de mantenimiento requerido por las unidades de tipo correctivo o preventivo, en muebles e inmuebles.	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas, Recursos Físicos y Red Datos.
Capacitación Funcionarios	Se detallan todos los recursos que permitan actualizar y profundizar conocimientos de los funcionarios, de acuerdo a los planes establecidos para esto.	Debe ser diligenciado por las unidades a quienes les corresponde.
Eventos	Se expresan los requerimientos de docentes en cada una de las modalidades de vinculación especial aplicables (TCO, MTO y hora cátedra).	Debe ser diligenciado únicamente por las unidades académicas.
Items con detalle	Se clasifican varios ítems, que pueden ser seleccionados por algunas dependencias y deben ser soportados con la observación sobre el requerimiento dando una descripción detallada.	Debe ser diligenciado por las unidades que lo consideren pertinente de acuerdo a lo expuesto en el manual del presente documento.

FORMATO PLAN DE ACCIÓN POR UNIDAD ACADÉMICO Y/O ADMINISTRATIVA

Responsable : OFICINA ASESORA DE SISTEMAS



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2018-2030				PLAN DE ACCIÓN 2019					AVANCE ANUAL			
Lineamiento	Meta		Estrategia	Objetivos /Proyecto	Actividad/Tareas	Descripción Meta	Indicador	Meta	Cumplimiento Trimestre I	Cumplimiento Trimestre II	Cumplimiento Trimestre III	Cumplimiento Trimestre IV
	#	Descripción										
Lineamiento 5. Consolidar y fortalecer la democracia participativa, la gobernanza y la gobernabilidad para la cohesión de la comunidad universitaria.	Meta 33	Implementar los dominios identificados en el marco de referencia IT 4+ establecidos por MinTIC.	5.1 Garantizar tecnologías y canales digitales que permitan generar, procesar y acceder a información oportuna sobre las funciones universitarias, los procesos y procedimientos institucionales, el trámite de servicios, la recepción de solicitudes y la generación de respuestas pertinentes y satisfactorias.	Atender los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, dando soluciones de primer nivel, o escalarlas al segundo nivel.	Responder en un 100% los requerimientos de primer nivel que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención	La Oficina Asesora de Sistemas recibe requerimientos de todos los integrantes de la institución por lo tanto se debe dar respuesta a los requerimientos de primer nivel de manera oportuna	requerimientos solucionados de primer nivel / requerimientos recibidos de primer nivel	100	100%	100%	100%	100%
				Gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información basado en el marco de la arquitectura empresarial del minTIC	Asegurar en un 90% la disponibilidad de los servicios tecnológicos	Se porpenderá por mantener la disponibilidad del servicio de infraestructura de Amazon que es donde se encuentran ubicados los sistemas administrados por la oficina asesora de sistemas	% disponibilidad de los servicios tecnológicos	90	90%	90%	90%	90%
					Gestionar en un 100% los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad y trazabilidad de los servicios y proyectos Tecnológicos.	Los proyectos tecnológicos y servicios deben contar con controles de calidad para el correcto funcionamiento o la terminación de los proyectos dentro de los cronogramas planteados con los controles de calidad pertinentes	actividades ejecutadas / actividades programadas	100	25%	50%	75%	100%
					Evaluar y hacer seguimiento en un 100% de los lineamientos y estándares de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.	Los sistemas deben estar alineados a una arquitectura de infraestructura que permita el correcto funcionamiento, de acuerdo a el portafolio de servicios	lineamientos evaluados / lineamientos propuestos	100	25%	50%	75%	100%
					Evaluar y hacer seguimiento en un 100% en las estrategias de gestión de cambio para el uso y apropiación de la tecnología en la institución.	Los requerimientos de segundo nivel de acuerdo a su complejidad deben pasar por la gestión de cambios correspondiente, ya que son adecuaciones a un sistema en producción por lo que esto se debe administrar de una manera eficiente	requerimientos solucionados de gestión de cambio / requerimientos asignados para gestión de cambio	100	100%	100%	100%	100%
				Realizar soporte, mantenimiento y actualizaciones a las diferentes aplicaciones que se encuentran en producción	Estandarización de variables socioeconómicas y académicas para los periodos 2018 III y 2019 I y realizar el modelo de prototipo	Se esta implementando el modelo de deserción (por rendimiento académico) sistematizado con analítica que se hace por intermedio de la bodega de datos, para predecir y tomar acciones preventivas.	algoritmos aplicados / total de algoritmos Análisis de resultados/algoritmos aplicados	30	5%	5%	10%	10%
					Mantenimiento y soporte de los sistemas de información en producción	Soporte , actualización de los sistemas en producción que aportan al mejoramiento institucional y optimización de los procesos	Sistemas en funcionamiento / sistemas en producción	100	20%	30%	30%	20%
					Soporte de segundo nivel al sistema de georeferenciación CIRENE	Esta actividad permite mantener actualizado el sistema brindando a los usuarios facilidad para búsqueda de espacios físicos de la Universidad, facilidad para la distribución de los espacios físicos de la Universidad y la toma de decisiones sobre espacios físicos	requerimientos solucionados / requerimientos recibidos	50	5%	10%	20%	15%
					Responder en un 100% los requerimientos de soporte, mantenimiento y actualizaciones de los sistemas en producción que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención	Los sistemas que administra la oficina asesora de sistemas	Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones realizadas de los sistemas en producción / Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones solicitadas de los sistemas en producción	100	100%	100%	100%	100%

FORMATO DE SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN POR UNIDAD ACADÉMICO Y/O ADMINISTRATIVA - TRIMESTRE I													
Responsable : OFICINA ASESORA DE SISTEMAS													
PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2018-2030			PLAN DE ACCIÓN 2019		PLAN DE ACCIÓN 2019								
Lineamiento	Meta		Estrategia	Objetivos /Proyecto	Actividad/Tareas	Logros Primer Trimestre	Dificultades Primer Trimestre	Actividades realizadas para el alcance de la meta	Indicador	Cumplimiento Meta Proyectado I Trimestre	Cumplimiento Meta Alcanzado	Evidencias correspondientes al Primer Trimestre	Observaciones
	#	Descripción											
Unidad 5. Coordinación y Asesoría	Meta 33	Implementar los dominios identificados en el marco de referencia IT 4+ establecidos por MinTIC.	5.1 Garantizar tecnologías y canales digitales que permitan generar, procesar y acceder a información oportuna sobre las funciones universitarias, los procesos y procedimientos institucionales, el trámite de servicios, la recepción de solicitudes y la generación de respuestas pertinentes y satisfactorias.	Atender los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, dando soluciones de primer nivel, o escalarlas al segundo nivel.	Responder en un 100% los requerimientos de primer nivel que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención	<ul style="list-style-type: none">* Se solucionaron de manera inmediata el 36.9 % de requerimientos el 63.1% restante fue escalado a segundo nivel* Para este trimestre se recibieron en el Centro de Servicios 1038 requerimientos, los cuales algunos fueron solucionados de manera inmediata y los que requieran algo más técnico fueron asignados a cada uno de los proyectos solicitados y a la vez asignados a los responsables del mismo, teniendo en cuenta el nivel del servicio.* Entrega de usuarios del módulo de cumplidos de contratas* Se atendió a los estudiantes que solicitaron asesoría para resolver sus dudas o inconvenientes en cuanto al proceso de cierre de semestre, apertura, preinscripción y recibos de pago* Se tramitaron todas las solicitudes de generación de recibos extemporáneos que tenían aprobación de Consejo de Facultad para los estudiantes que no tenían recibo generado para periodos anteriores o el actual, ya que si contaban con recibo para este periodo se podían generar por el módulo de recibos extemporáneos.* Se coordinó con los proyectos curriculares tanto de pregrado como de posgrado y se habilitó el sistema para eventos como: Cierre de semestre Contratación Cumplidos Resoluciones Adición de materias Cancelación de asignaturas Novedad de nota Plan de trabajo Generación de recibos de pago	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* Recibir todos los requerimientos, clasificarlos según su complejidad, dar solución a los de primer nivel y entregar una respuesta al usuario final sobre la solución de cada requerimiento. Los requerimientos son recibidos de cuatro maneras personal, telefónico, escrito (oficio o carta) o vía correo electrónico.* Solucionar los requerimientos de primer nivel de acuerdo a cada sistema	requerimientos solucionados de primer nivel / requerimientos recibidos de primer nivel	100%	99%	INFORME CDS enero- marzo 2019.pdf	
				Asegurar en un 90% la disponibilidad de los servicios tecnológicos		<ul style="list-style-type: none">* Con el autobaseamiento de DynamoDB se logra reducir los costos del servicio y ajustar los recursos informáticos de acuerdo a la demanda de los usuarios.* En el proceso de ediciones y cancelaciones del periodo 2019I se estableció un protocolo de atención a procesos de alta demanda en la Universidad, se atendió la población estudiantil de cada facultad de la Universidad en un 80% en la dos primeras horas de cada jornada.* Se aumentó la buena imagen de la Universidad Distrital en el país en el campo de las TI al presentar en la Cumbre del Sector Público las técnicas avanzadas de Integración Continua y la optimización de servicios en la nube realizadas por la Oficina Asesora de Sistemas, en la cumbre estuvo el presidente de la República Iván Duque y el director regional de AWS para Latinoamérica.* Se garantizó el aseguramiento de los datos sensibles del Sistema Sicaipital, con esto se logra reducir el tiempo de recuperación y la cantidad de información perdida en caso de un probable fallo.	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* Se realiza seguimiento a las máquinas donde se encuentran los servicios administrados por la oficina* Se automatizó el escalamiento de la base de datos Dynamo de AWS donde se registran las sesiones de usuario* Se atendió el proceso de alta demanda de ediciones y cancelaciones 2019I, el proceso consta de 6 franjas, una por cada facultad y una para todas las facultades* Se realiza socialización del caso de éxito del proceso de Adiciones y Cancelaciones en la Universidad Distrital en la Cumbre de Sector Público de AWS (Amazon Web Service) en Bogotá.* Automatizar la generación de Backups automáticos de Sicaipital* Realizar despliegues en pruebas y producción de los servidores de funcionarios y estudiantes* Realizar socialización del caso de éxito del proceso de ediciones y cancelaciones	% disponibilidad de los servicios tecnológicos	90%	95%	2019_plataformas.pdf	
				Gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información basado en el marco de la arquitectura empresarial del minic		<ul style="list-style-type: none">* Contar con control de calidad automático en el código antes de realizar el despliegue* Administración y depuración de organización Industrial en github.* Análisis de seguridad perimetral para la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios* Seguimiento a lineamientos y mecanismos de seguridad y calidad de los servicios	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* Generación de lineamientos y buenas prácticas para software Seguro en las tecnologías que implementa la OAS.* Cargue Masivo de plan de mejoramiento 2018 a producción Sistema SIGFO.* Se eliminaron repositorios no funcionales, se detalló la organización y se le proporcionó el logo institucional.* Se documentarios README.md de repositorios útiles para la OAS de 202 repon pasamos a 143* Actualización de servidor sonarQube a la última versión con plugins oficiales de Golang* Inclusión de análisis de código estático con SonarQube para APIS y cliente en el pipeline de CI* Informe de seguridad perimetral para la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	actividades ejecutadas / actividades programadas	25%	3%	Informe 1er Trimestre de Actividades seguridad.pdf	
				Evaluar y hacer seguimiento en un 100% de los lineamientos y estándares de la Republica de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de información y el portafolio de servicios.		Hacer la evaluación y el seguimiento de los lineamientos según MIN TIC que se requiere para soportar los Sistemas de información y el portafolio de servicios.	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* Para el primer semestre del año 2019, se realiza la evaluación de los lineamientos	lineamientos evaluados / lineamientos propuestos	25%		INFORME ARQUITECTURA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.pdf	
				Evaluar y hacer seguimiento en un 100% en las estrategias de gestión de cambio para el uso y apropiación de la tecnología en la institución.		<ul style="list-style-type: none">* La publicación de estos eventos relevantes para la comunidad universitaria, permite visibilizar la gestión que se está realizando desde la dependencia, además de mostrar la buena gestión y la aplicación de buenas prácticas que se está realizando en eventos de alta interacción* Hacer más accesible la información y los servicios que se desarrollan en la Oficina para que la comunidad conozca todos los servicios que se prestan desde los distintos proyectos* requiere la actualización de la interfaz y de la información del sitio web, para hacerlo más amigable al usuario, más fácil de utilizar y con información pertinente para dicho comité	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* Elaboración y publicación de noticias relevantes en la página web de la Universidad* Propuesta de actualización de la página web, enfocado en la sección de soporte* Actualización de página del Comité de Informática y Telecomunicaciones Para dicha página se está realizando el levantamiento de la información para proceder a modificar y cargar la información relevante y aplicar los lineamientos de imagen web, con el fin de darle la identidad institucional que debe tener.	requerimientos solucionados de gestión de cambio / requerimientos asignados para gestión de cambio	100%	10000%	INFORME DE GESTIÓN 2019.pdf	
				Estandarización de variables socioeconómicas y académicas para los periodos 2018 III y 2019 I y realizar el modelo de prototipo		Generar encuesta obligatoria para la actualización de datos y comenzar a estandarizar y actualizar las variables socioeconómicas	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* Creación de encuesta Recopilación de datos Generación de variables	algoritmos aplicados / total de algoritmos	5%	100%		
				Mantenimiento y soporte de los sistemas de información en producción		<ul style="list-style-type: none">* Fue necesario activar en 9 oportunidades el procedimiento GSIT-PK-007 GESTIÓN DE CAMBIOS, debido al impacto que generaba en el ambiente de producción de los requerimientos* Durante este primer trimestre se realizó el cierre del semestre 2018-3 y la apertura del 2019-1 debido a la situación atípica vivida por la Universidad Distrital en la Vigencia 2018. Lo anterior generó realizar varios cambios dentro del sistema, y afrontar procesos con menos tiempo de preparación.	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* verificación diaria de que el servicio se encuentre activo	Sistemas en funcionamiento / sistemas en producción	20%	100%	Gestión de BD - OAS - 2019.pdf	
				Soporte de segundo nivel al sistema de georreferenciación CIRENE		No se recibió ningún ajuste el sistema se encuentra estable y se realizan revisiones periódicas de uso	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre, se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<ul style="list-style-type: none">* verificación diaria de que el servicio se encuentre activo	requerimientos solucionados / requerimientos recibidos	5%	100%		

				Realizar soporte, mantenimiento y actualizaciones a las diferentes aplicaciones que se encuentran en producción	<p>* Se aplicaron ajustes sobre las minutas actuales y se crearon nuevas bajo la solicitud de la Oficina Asesora Jurídica y la Sección de Compras. Por otro lado se realizaron cambios de supervisores, registro de las novedades reportadas, y habilitación de usuarios dentro del sistema en los módulos de gestión de pólizas, gestión contractual y gestión de reportes.</p> <p>* Se ha apoyado a la Sección de Almacén General e inventarios en la reclasificación de elementos indicada en la resolución de Rectoría número 786 del 2017. Además de responder oportunamente a las solicitudes de información y ajustes de bajo impacto dentro del aplicativo.</p> <p>* El 28 de enero se realizó la actualización de las plantillas de resolución de vinculación y modificación usadas dentro del sistema para la culminación del periodo 2018-3 a partir de la solicitud de la División de Recursos Humanos, y la aprobación de la Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica</p> <p>* Para el mes de febrero se puso a disposición de los contratistas, supervisores de CPS, y ordenadores del gasto el módulo de cumplidos CPS, alcanzando 738 solicitudes de cumplidos y 5000 documentos cargados en este mes.</p> <p>* Durante este primer trimestre se realizaron pruebas sobre el sistema para realizar cambios en el plan maestro de cuentas</p> <p>* Durante este primer trimestre se realizó el cierre del semestre 2018-3 y la apertura del 2019-1 debido a la situación atípica vivida por la Universidad Distrital en la Vigencia 2018.</p> <p>* Durante este primer trimestre se revisaron las solicitudes de reportes allegadas a la Oficina Asesora de Sistemas, identificando en algunos casos, que la información solicitada puede ser consultada por usuarios de dependencias dueñas de la información.</p> <p>* Debido a la situación atípica vivida en el año 2018, se presentó la finalización del periodo 2018-3, y el inicio del 2019-1 en un lapso de aproximadamente 23 días, para lo cual se alcanzaron a atender 89 solicitudes de las distintas dependencias de la Universidad. Además durante el periodo de Adiciones y Cancelaciones, 2019-1 los</p>	La contratación de funcionamiento para este año se realizó en febrero 2019 por lo cual el mes de enero se soportó con cinco personas por el rubro de inversión del año 2018, sabiendo que se estaba terminando semestre se realizaron contrataciones de docentes y de CPS	<p>* En el sistema único de registro de personas y banco de proveedores AGORA se atendieron 28 casos que por sus características fueron considerados requerimientos, los cuales estuvieron asociados a cambios de supervisores, activación de los módulos Contrataciones, y Gestión Datos Personas.</p> <p>* En el sistema de Se atendieron 70 casos que por sus características fueron considerados requerimientos, los cuales estuvieron asociados a la actualización de supervisores de contratos, la modificación de minutas contractuales, registro de novedades contractuales, y entre otras actualizaciones de información.</p> <p>* En el sistema de almacén e inventarios se atendieron 11 casos que por sus características fueron considerados requerimientos.</p> <p>* En el sistema de resoluciones se atendieron 21 casos que por sus características fueron considerados requerimientos, los cuales estuvieron relacionados con la entrega de información, y ajustes en textos de resoluciones de pago.</p> <p>* Para el sistema de cumplidos Se atendieron 48 casos que por sus características fueron considerados requerimientos, estos estuvieron asociados a creación de usuarios, asignación de roles y revisión de generación de reportes.</p> <p>* Para el sistema Sicapital se atendieron 192 casos que por sus características fueron considerados requerimientos, estos estuvieron asociados a creación de usuarios, asignación de roles y revisión de generación de reporte, cargue de información, desaprobarción de necesidades, homologación de rubros, actualización de jefes de dependencias entre otros.</p> <p>* Para el Sistema de Gestión Académica se atendieron 210 casos que por sus características fueron considerados requerimientos, estos estuvieron</p>	Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones realizadas de los sistemas en producción / Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones solicitadas de los sistemas en producción	100%	100%	Informe Trimestral De Funcionamiento Enero - Marzo 2019.pdf
--	--	--	--	---	---	---	--	--	------	------	---

FORMATO DE SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN POR UNIDAD ACADÉMICO Y/O ADMINISTRATIVA - TRIMESTRE I


Responsable: OFICINA ASESORA DE SISTEMAS



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2018-2030			PLAN DE ACCIÓN 2019			PLAN DE ACCIÓN 2019							
Lineamiento	Meta		Estrategia	Objetivos /Proyecto	Actividad/Tareas	Logros Segundo Trimestre	Dificultades Segundo Trimestre	Actividades realizadas para el alcance de la meta	Indicador	Cumplimiento Meta Proyectado II Trimestre	Cumplimiento Meta Alcanzado	Evidencias correspondientes al Segundo Trimestre	Observaciones
	#	Descripción											
	Meta 33	Implementar los dominios identificados en el marco de referencia IT4 establecidos por MinTIC.	5.1 Garantizar tecnologías y canales digitales que permitan generar, procesar y acceder a información oportuna sobre las funciones universitarias, los procesos y procedimientos institucionales, el trámite de servicios, la recepción de solicitudes y la generación de respuestas pertinentes y satisfactorias.	Atender los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, dando soluciones de primer nivel, o escaladas al segundo nivel.	Responder en un 100% los requerimientos de primer nivel que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención	<ul style="list-style-type: none">* Se solucionaron de manera inmediata (primer nivel) el 58% los requerimientos, el 42% restante fue escalado a segundo nivel* Para este trimestre se recibieron en el Centro de Servicios 928 requerimientos, los cuales algunos fueron solucionados en primer nivel y los que requerían algo más técnico fueron asignados a cada uno de los proyectos solicitados y a la vez asignados a los responsables del mismo, teniendo en cuenta el nivel del servicio.* Entrega de usuarios del módulo de cumplidos de contratistas* Se atendió a los estudiantes que solicitaron asesoría para resolver sus dudas o inconvenientes en cuanto al proceso de cierre de semestre, apertura, preinscripción y recibos de pago* Se tramitaron todas las solicitudes de generación de recibos estudiantiles que tenían aprobación de Consejo de Facultad para los estudiantes que no tenían recibo generado para periodos anteriores o el actual, ya que si contaban con recibo para este periodo se podían generar por el módulo de recibos estudiantiles.* Se coordinó con los proyectos curriculares tanto de pregrado como de posgrado y se habilitó el sistema para eventos como: Cierre de semestre, Contratación, Cumplidos, Resoluciones, Adición de materias, Cancelación de asignaturas, Novedad de nota, Plan de trabajo, Generación de recibos de pago		<ul style="list-style-type: none">* Recibir todos los requerimientos, clasificarlos según su complejidad, dar solución a los de primer nivel y entregar una respuesta al usuario final sobre la solución de cada requerimiento. Los requerimientos son recibidos de cuatro maneras personal, telefónica, escrito (oficio o carta) o vía correo electrónico.* Solucionar los requerimientos de primer nivel de acuerdo a cada sistema	requerimientos solucionados de primer nivel / requerimientos recibidos de primer nivel	100%	100%	INFORME CDS abril - junio 2019.pdf	
				Asegurar en un 90% la disponibilidad de los servicios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">* En la presentación del caso de éxito del Sistema de Información Académico en el evento "Día del Internet" ante las entidades del distrito se expuso cómo tener una infraestructura eficiente, que cuente con altos recursos informáticos en los momentos de alta demanda a un bajo costo. Los organizadores mencionaron que la Universidad se encuentra como una de las instituciones distritales mejor posicionadas en cuanto a la implementación de nuevas tecnologías.* Al definir y automatizar la política de backups de los archivos para los sistemas de estudiantes y funcionarios, disminuye el tiempo de recuperación de archivos en caso de pérdida accidental o por ataque y también baja considerablemente la cantidad de información que se puede perder definitivamente, además se tiene un periodo de retención de los archivos de 5 años.* Al realizar evaluación de las bases de datos en la nube se asegura que se utilicen los recursos necesarios y suficientes durante la mayor parte del año, eligiendo el tipo de base de datos adecuada y reservando se llega a un ahorro de aproximadamente 40%.* En colaboración con la red de datos UNNET se logró implementar la VPN (Virtual Private Network) entre la Universidad y la nube de Amazon, esto supone un ahorro de aproximadamente 3.000 dólares mensuales, valor que tiene una conexión dedicada como Direct Connect y un aumento considerable en la disponibilidad y rendimiento de las aplicaciones.		<ul style="list-style-type: none">* Se realiza el despliegue en ambientes de pruebas y producción de las nuevas versiones de las aplicaciones desmanteladas por la Oficina Asesora de Sistemas* Se despliega la infraestructura necesaria para atender el proceso de adiciones y cancelaciones del periodo 2019* Se realiza la presentación del caso de éxito del proceso de inscripciones en la Universidad Distrital en el día del internet, ante las entidades del Distrito* Se realiza la instalación de sistema operativo a los equipos de cómputo asignados a personal de la Oficina y la sala de juntas* Se realiza el acompañamiento a la red de datos en la implementación de VPN con Amazon a través del Firewall* Se definió e implementaron los planes de backup de los archivos del sistema de funcionarios, concursos y estudiantes* Se realiza la evaluación y reserva de instancias de Bases de datos en la nube* Se participó en la implementación de la VPN entre la Universidad y la nube de AWS	Disponibilidad de los servicios tecnológicos	90%	95%	Infraestructura - Informe II trimestre.pdf		
				Gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporte los sistemas y servicios de información basados en el marco de la arquitectura empresarial del minitc	<ul style="list-style-type: none">Gestionar en un 100% los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad y trazabilidad de los servicios y proyectos Tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none">* Desarrollo de software de calidad con estándares de seguridad* Pruebas en seguridad antes de realizar el despliegue con los lineamientos arquitecturales y de calidad exigidos* Tratamiento de reportes de incidentes de seguridad en cuanto a los sistemas de información* Control de tiempos y recursos para asegurar los productos en los tiempos proyectados y con la calidad requerida* Control técnico de la calidad de código, basado en sistemas desacoplados y orientados a servicios		<ul style="list-style-type: none">* Actualización y creación constante de lineamientos y buenas prácticas para el desarrollo de software sobre la arquitectura planteada en la Oficina Asesora de Sistemas* Definición de flujo automático "pipeline" para despliegue y ejecución de pruebas automáticas en el desarrollo de software, cumpliendo la arquitectura planteada en la Oficina Asesora de Sistemas.* Se realiza el ejercicio que proban las aplicaciones en pro de sus características de funcionalidad, seguridad y su nivel de respuestas ante múltiples usuarios concurrentes "pruebas de carga"* Tratamiento de respuestas a incidentes reportados de filtración de información.* Se realiza tratamiento a reporte de incidente de seguridad acerca de información expuesta en la web.* Se realiza descubrimiento y enumeración de servicios en la infraestructura local para realizar un mapa e inventario de los servicios.* Pruebas de funcionalidad respuestas formato JSON en api financiera* Acompañamiento a procesos críticos de la Oficina asesora de sistemas. (ano).* Asistencia a Reuniones del SCIRT-Gobierno de la alta consejería distrital de TI	datos ejecutados / actividades programadas	50%	100%	Segundo Informe Trimestral Abril-Mayo-Junio 2019.pdf	
				Evaluar y hacer seguimiento en un 100% de los lineamientos y estándares de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.	<ul style="list-style-type: none">Para el primer semestre del año 2019, se realiza en su totalidad la evaluación de los lineamientos establecidos en el marco de referencia IT4 del minTIC, enfocados al manejo de la arquitectura tecnológica, de acuerdo a las guías de implementación			<ul style="list-style-type: none">la primera evaluación se enfoca en los siguientes lineamientos U-STD 01 Directorio de servicios tecnológicos, U-STD 02 Elementos para el intercambio de información, U-STD 03 Acceso a servicios en la Nube y en los servicios prestados por la OAS, debido a que la mayor parte de los servicios críticos para el funcionamiento operativo de la Universidad son administrados por dicha dependencia y se encuentran en la nube (Amazon)	lineamientos evaluados / lineamientos propuestos	50%	100%	INFORME ARQUITECTURA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA II trimestre.pdf	
				Evaluar y hacer seguimiento en un 100% en las estrategias de gestión de cambio para el uso y apropiación de la tecnología en la institución.	<ul style="list-style-type: none">* La publicación de estos eventos relevantes para la comunidad universitaria, permite visibilizar la gestión que se está realizando desde la dependencia* Hacer más accesible la información y los servicios que se desarrollan en la Oficina para que la comunidad conozca todos los servicios que se prestan desde los distintos proyectos* Realizar documentación pertinente para soportar los sistemas de información* Mesa de trabajo con los involucrados de cada sistema, la OAPC y las Vicecantos para verificar, ajustar y crear los procedimientos que soportan y van a soportar los sistemas, de manera que el usuario se apropie del rol, establezca la necesidad y evalúe la funcionalidad desarrollada.		<ul style="list-style-type: none">* Elaboración y publicación de noticias relevantes en la página web de la Universidad* Anexo en la actualización de la página web de la dependencia desde varios frentes, como son: Recolección de información, Actualización de información, Rediseño de la página* Reorganización de la información, secciones, entre otros* Aplicación de criterios (como rendimiento, adaptabilidad móvil, SEO y seguridad) para la mejora frente a las necesidades del usuario y posicionamiento en motores de búsqueda.* Revisión y corrección de estilo de distintos módulos de los aplicativos de la dependencia* Elaboración de una propuesta para mejorar los logros de los aplicativos que pertenecen a la OAS, para estandarizar y con ello, generar una línea gráfica definida.* Elaboración de manuales de usuario para los siguientes aplicativos y módulos* Diseño de herramientas de diagnóstico para aplicación e identificar necesidades para definición de plan de comunicaciones	requerimientos solucionados de gestión de cambio / requerimientos asignados para gestión de cambio	100%	10000%	INFORME DE GESTIÓN 2do TRIMESTRE 2019 Comunicaciones.pdf		
				Estandarización de variables socioeconómicas y académicas para los periodos 2018 II y 2019 I y realizar el modelo de prototipo	<ul style="list-style-type: none">Se logró obtener información actualizada de estudiantes en un 80%Se logró obtener información actualizada de docentes en un 30%		<ul style="list-style-type: none">* Actualización de datos tanto de estudiantes como de docentes en Gen	algoritmos aplicados y tests de algoritmos	5%	100%			

Laparamento 5.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FORMATO DE SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN POR UNIDAD ACADÉMICO Y/O ADMINISTRATIVA - TRIMESTRE III														
Responsable : OFICINA ASESORA DE SISTEMAS														
PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2018-2030			PLAN DE ACCIÓN 2019		PLAN DE ACCIÓN 2019									
Lineamiento	Meta		Estrategia	Actividad	Actividad/Tareas	Logros Tercer Trimestre	Dificultades Tercer Trimestre	Actividades realizadas para el alcance de la meta	Indicador	Cumplimiento Meta Proyectado III Trimestre	Cumplimiento Meta Alcanzado	Evidencias correspondientes al Tercer Trimestre	Indicador asociado	Observaciones
	#	Descripción												
Lineamiento 5. Consolidar y fortalecer la información participativa, la gobernanza y la gobernabilidad para la cohesión de la comunidad universitaria.	Meta 33	5.1 Garantizar tecnologías y canales digitales que permitan generar, procesar y acceder a información oportuna sobre las funciones universitarias, los procesos y procedimientos institucionales, el trámite de servicios, la recepción de solicitudes y la generación de respuestas pertinentes y satisfactorias.	Gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información basado en el marco de la arquitectura empresarial del minic	Atender los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, dando soluciones de primer nivel, o escalarlas al segundo nivel.	Responder en un 100% los requerimientos de primer nivel que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención				requerimientos solucionados de primer nivel / requerimientos recibidos de primer nivel	100%	0%			
					Asegurar en un 90% la disponibilidad de los servicios tecnológicos				% disponibilidad de los servicios tecnológicos	90%	0%			
					Gestionar en un 100% los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad y trazabilidad de los servicios y proyectos tecnológicos.				actividades ejecutadas / actividades programadas	75%	0%			
					Evaluar y hacer seguimiento en un 100% de los lineamientos y estándares de la Arquitectura de la Infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.				lineamientos evaluados / lineamientos propuestos	75%	0%			
					Evaluar y hacer seguimiento en un 100% en las estrategias de gestión de cambio para el uso y apropiación de la tecnología en la institución.				requerimientos solucionados de gestión de cambio / requerimientos asignados para gestión de cambio	100%	0%			
				Realizar soporte, mantenimiento y actualizaciones a las diferentes aplicaciones que se encuentran en producción	Responder en un 100% los requerimientos de soporte, mantenimiento y actualizaciones de los sistemas en producción que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención				Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones realizadas de los sistemas en producción / Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones solicitadas de los sistemas en producción	100%	0%			

FORMATO DE SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN POR UNIDAD ACADÉMICO Y/O ADMINISTRATIVA - TRIMESTRE IV														
Responsable : OFICINA ASESORA DE SISTEMAS														
<div><div></div><div>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</div></div>														
PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2018-2030				PLAN DE ACCIÓN 2019		PLAN DE ACCIÓN 2019								
Lineamiento	Meta		Estrategia	Actividad	Actividad/Tareas	Logros Cuarto Trimestre	Dificultades Cuarto Trimestre	Actividades realizadas para el alcance de la meta	Indicador	Cumplimiento Meta Proyectado IV Trimestre	Cumplimiento Meta Alcanzado	Evidencias correspondientes al Cuarto Trimestre	Indicador asociado	Observaciones
	#	Descripción												
Lineamiento 5. Consolidar y fortalecer la democracia participativa, la gobernanza y la gobernabilidad para la cohesión de la comunidad universitaria.	Meta 33	#ERROR!	5.1 Garantizar tecnologías y canales digitales que permitan generar, procesar y acceder a información oportuna sobre las funciones universitarias, los procesos y procedimientos institucionales, el trámite de servicios, la recepción de solicitudes y la generación de respuestas pertinentes y satisfactorias.	Atender los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, dando soluciones de primer nivel, o escalarlas al segundo nivel.	Responder en un 100% los requerimientos de primer nivel que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención				requerimientos solucionados de primer nivel / requerimientos recibidos de primer nivel	100%	0%			
					Asegurar en un 90% la disponibilidad de los servicios tecnológicos				% disponibilidad de los servicios tecnológicos	90%	0%			
				Gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información basado en el marco de la arquitectura empresarial del minic	Gestionar en un 100% los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad y trazabilidad de los servicios y proyectos Tecnológicos.				actividades ejecutadas / actividades programadas	100%	0%			
					Evaluar y hacer seguimiento en un 100% de los lineamientos y estándares de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el soporte de servicios				lineamientos evaluados / lineamientos propuestos	100%	0%			
					Evaluar y hacer seguimiento en un 100% en las estrategias de gestión de cambio para el uso y apropiación de la tecnología en la institución.				requerimientos solucionados de gestión de cambio / requerimientos asignados para gestión de cambio	100%	0%			
				Realizar soporte, mantenimiento y actualizaciones a las diferentes aplicaciones que se encuentran en producción	Responder en un 100% los requerimientos de soporte, mantenimiento y actualizaciones de los sistemas en producción que lleguen a la oficina por los diferentes canales de atención				Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones realizadas de los sistemas en producción / Cantidad de Soporte, mantenimiento y actualizaciones solicitadas de los sistemas en producción	100%	0%			