

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A.
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES – T.I.C.**

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES TIC

Información del documento

Director TIC:	Jorge Enrique Molina	# Versión documento:	1.0
Documento elaborado por:	Comité TIC	Fecha de elaboración:	20 de junio 2019
Revisado por:	Jorge Enrique Molina	Fecha de revisión:	20 de junio 2019

Gestión de Versiones

Versión	Fecha	Revisado por	Descripción Cambios	Ruta o lugar de ubicación del documento original
1.0	12/08/2019	Jorge Enrique Molina	Creación del documento	



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DEFINICIONES GENERALES	3
2.1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	3
2.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN	3
2.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	3
2.4. APLICATIVO LIGERO	3
2.5. PORTAL WEB.....	3
2.6. INTRANET	3
2.7. MICRO SITIO	3
2.8. COMITÉ TIC.....	3
3. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA	4
3.1. REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD	4
3.2. ANALISIS Y TRÁMITE DE LA SOLICITUD	4
4. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES WEB	4
4.1. REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD	4
4.2. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL COMITÉ TIC	4
4.3. CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	5
4.4. EJECUCIÓN DEL PROYECTO	5
4.5. FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	5
5. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE SOLUCIONES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	5
5.1. REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD	5
5.2. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL COMITÉ TIC	5
5.3. CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	6
5.4. EJECUCIÓN DEL PROYECTO	6
5.5. FINALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	6
6. ANEXOS	7
6.1. Anexo 1. Respuesta Solicitud TIC	7
6.2. Anexo 2. Acta de Entrega de Licencia o Equipo	8
6.3. Anexo 3. Acta Constitución Proyecto TIC	9
6.4. Anexo 4. Acta de Finalización Proyecto TIC.....	11
7. FIRMAS APROBACIÓN PROTOCOLO POR PARTE DEL COMITÉ TIC	12

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detalla el procedimiento que se deben cumplir para la atención y gestión de las solicitudes de modernización de los diferentes procesos en el marco de las políticas de atención y gestión de la Dirección de Gestión TIC. Estas solicitudes de modernización pueden referirse a la modificación de funcionalidades de alguno de los sistemas de Información Institucional o al desarrollo de un nuevo aplicativo ligero o de un micro sitio. La atención y gestión por parte de la Dirección de Gestión TIC comprende la recepción de la solicitud por parte de un líder de proceso, el análisis y proposición de la solución parte del comité de TIC, acuerdo entre las partes del alcance de la solución, formalización del y entrega final con la documentación y capacitación correspondiente.

2. DEFINICIONES GENERALES

2.1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Es el conjunto de tecnologías físicas y lógicas que intervienen y apoyan la gestión de todos los procesos informáticos y de comunicación en la Universidad.

2.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

2.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES

Los sistemas de información Institucionales de la U.D.C.A son:

- Gestión Académica: Universitas XXI, proveedor OCU, Colombia.
- Gestión Financiera: SEVEN, proveedor Digital Ware.
- Gestión Talento Humano: KACTUS, proveedor Digital Ware.
- Gestión documental: SEVENET, proveedor LEXCO.

2.4. APLICATIVO LIGERO

Es una solución de software que sirve para apoyar la ejecución de actividades específicas de un proceso o unidad académica.

2.5. PORTAL WEB

Es un sitio en línea accesible por medio de Internet, que ofrece al usuario de forma fácil e integrada, el acceso, la gestión de contenidos y los servicios relacionados con el quehacer institucional.

2.6. INTRANET

Es un sitio web interno que permite consultar la información institucional a los funcionarios de la Universidad.

2.7. MICRO SITIO

Es una página web que apoya la comunicación y difusión de información de carácter específico y concreto, a nivel interno o externo. Sirve como extensión, complemento o ampliación de la información publicada en el Portal Web Institucional y la Intranet.

2.8. COMITÉ TIC

Es el Comité del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación que tiene la responsabilidad de administrar integralmente la infraestructura tecnológica que da soporte a los

macro procesos: Estratégico, Misional y de Apoyo, así como, de definir y recomendar la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la misma, para el óptimo funcionamiento tecnológico de la Universidad.

Este Comité se encuentra integrado por el Director de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación, el Coordinador del Subproceso de Gestión de Sistemas de Información, Innovación y Desarrollo, el Coordinador del Subproceso de Comunicaciones Web y el Coordinador del Subproceso de Gestión de Seguridad e Infraestructura Tecnológica.

3. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

3.1. REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD

Toda solicitud de compra, renovación de licencias de software o de equipos, deberá ser realizada por el líder de proceso o unidad académica, a través del formulario institucional dispuesto para tal fin en la mesa de ayuda de Gestión TIC.

3.2. ANALISIS Y TRÁMITE DE LA SOLICITUD

Una vez recibida la solicitud, será analizada por el Comité TIC.

- 3.2.1. Toda solicitud tendrá una respuesta sobre el alcance y viabilidad técnica, utilizando el formato correspondiente (**Anexo 1**. Respuesta Solicitud TIC).
- 3.2.2. El formato de la respuesta a la solicitud será anexado al caso radicado en la mesa de ayuda.
- 3.2.3. El funcionario solicitante deberá informar sobre la aceptación de la respuesta técnica para dar inicio al respectivo trámite institucional establecido para la compra de bienes o servicios, por parte de la Dirección de Servicios Financieros y Logísticos.
- 3.2.4. Para las solicitudes que sean aprobadas y tramitadas institucionalmente, y una vez el recurso tecnológico solicitado ingrese al almacén de la Universidad, este será entregado al líder de proceso o unidad académica utilizando el formato (**Anexo 2**: Acta de entrega de licencia o equipo) y actualizado el respectivo inventario.

4. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES WEB

4.1. REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD

Toda solicitud de rediseño o creación de sección en el Portal Web, o de creación y desarrollo de micrositio, deberá ser realizada por el líder de proceso o unidad académica mediante el formulario institucional diseñado y dispuesto para tal fin en la Mesa de Ayuda de Gestión TIC.

4.2. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL COMITÉ TIC

Una vez recibida la solicitud, el Comité TIC analizará y definirá la viabilidad institucional, técnica y funcional de la misma y propondrá la solución dimensionando los recursos necesarios.

4.2.1. La respuesta de la solución con el detalle del alcance se realizará mediante el formato institucional diseñado y dispuesto para tal fin (**Anexo 1: Respuesta Solicitud TIC**).

4.2.2. El formato de la respuesta a la solicitud será anexado al caso radicado en la mesa de ayuda.

La etapa de análisis de la solicitud podrá incluir las reuniones que se estimen necesarias para ampliar los términos de la misma y los usuarios solicitantes serán convocados para presentarles los resultados.

La gestión del proyecto se realizará de acuerdo con la metodología para la ejecución de proyectos TIC.

4.3. CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Una vez que el Comité TIC y el usuario solicitante manifiesten el acuerdo con la solución planteada, conjuntamente formalizarán el Acta de Constitución del Proyecto TIC: (**Anexo 3: Acta de Constitución Proyecto TIC**).

4.4. EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Durante la ejecución del proyecto es importante la continua participación de los actores involucrados, con el fin de garantizar el cumplimiento de la solución requerida.

4.5. FINALIZACIÓN DEL PROYECTO

Una vez culminado satisfactoriamente el proceso de desarrollo y la puesta en producción del proyecto, se llevará a cabo una reunión entre el equipo de implementación y los usuarios solicitantes para la formalización del Acta de Entrega (**Anexo 4: Acta de Finalización Proyecto TIC**).

El equipo de Gestión TIC continuará dando soporte y mantenimiento a la solución entregada y los nuevos requerimientos deberán ser solicitados mediante un nuevo proyecto radicado en la Mesa de Ayuda TIC, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1 del presente documento.

5. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE SOLUCIONES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.1. REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD

Toda solicitud deberá ser realizada por el líder de proceso o unidad académica mediante el formulario institucional diseñado y dispuesto para tal fin en la Mesa de Ayuda de Gestión TIC.

5.2. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL COMITÉ TIC

Una vez recibida la solicitud el Comité TIC analizará y definirá la viabilidad institucional, técnica y funcional de la solicitud y propondrá la solución a la misma dimensionando los recursos necesarios.

5.2.2. La respuesta de la solución con el detalle del alcance se realizará mediante el formato institucional diseñado y dispuesto para tal fin (**Anexo 1: Respuesta Solicitud TIC**).

5.2.3. El formato de la respuesta a la solicitud será anexado al caso radicado en la mesa de ayuda.

La etapa de análisis de la solicitud podrá incluir las reuniones que se estimen necesarias para ampliar los términos de la misma y los usuarios solicitantes serán convocados para presentarles los resultados.

La gestión del proyecto se realizará de acuerdo con la metodología para la ejecución de proyectos TIC.

5.3. CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Una vez que el Comité TIC y el usuario solicitante manifiesten el acuerdo con la solución planteada, conjuntamente formalizarán el Acta de Constitución del Proyecto TIC: (**Anexo 3:** Acta de Constitución Proyecto TIC).

5.4. EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Durante la ejecución del proyecto es importante la continua participación de los actores involucrados, con el fin de garantizar el cumplimiento de la solución requerida.

5.5. FINALIZACIÓN DEL PROYECTO

Una vez culminado satisfactoriamente el proceso de desarrollo y la puesta en producción del proyecto, se llevará a cabo una reunión entre el equipo de implementación y los usuarios solicitantes para la formalización del Acta de Entrega (**Anexo 4:** Acta de Finalización Proyecto TIC).

El equipo de Gestión TIC continuará dando mantenimiento a la solución entregada y los nuevos requerimientos deberán ser solicitados mediante un nuevo proyecto radicado en la Mesa de Ayuda TIC, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1 del presente documento.

La Dirección de Gestión TIC realizará de ser el caso, la inscripción de los desarrollos que corresponda en el Registro Nacional de Derecho de Autor de la Unidad Administrativa Especial del Ministerio del Interior.



6. ANEXOS

6.1. Anexo 1. Respuesta Solicitud TIC

 UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A			RESPUESTA SOLICITUD TIC	
Fecha		Número de caso		
Descripción de la solicitud				
Propuesta de solución				
Alcance				
Recursos y presupuesto estimado				
Viabilidad Técnica			SI	NO
Sustentación:				
Observaciones				



6.2. Anexo 2. Acta de Entrega de Licencia o Equipo

ACTA DE ENTREGA DE LICENCIA O EQUIPO

FECHA: _____

PARA: _____

CARGO: _____

DEPENDENCIA _____

ASUNTO: _____

Cantidad	Equipo o Licencia	Fabricante	Serial	Accesorios	Observaciones

RECOMENDACIONES

- ✓ Use el equipo de cómputo en lugares donde no corra riesgo de sufrir caídas.
- ✓ En caso de suciedad en la pantalla o teclado, por favor avisar al área técnica para hacer la respectiva limpieza.
- ✓ Evite apoyar elementos de peso sobre el equipo, así como también tener recipientes con líquidos o comidas (el daño puede ser irreparable).
- ✓ El cuidado y seguridad del equipo de cómputo en los espacios académicos es su responsabilidad.

ENTREGA

JORGE ENRIQUE MOLINA ZAMBRANO.
Director Gestión de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones- TIC.

RECIBE

6.3. Anexo 3. Acta Constitución Proyecto TIC

 UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A			ACTA DE CONSTITUCIÓN PROYECTO TIC		
Fecha:			Código Radicado:		
Nombre del proyecto:					
Director del proyecto:					
Nombre		Rol		Dependencia	
Justificación del Proyecto					
<i>(Breve descripción de la razón de ser del proyecto, ¿Por qué vale la pena realizarse?, ¿Qué se espera del proyecto? problema, oportunidad, requisito de negocio, etc.)</i>					
Descripción del Proyecto					
<i>(Características, funcionalidades, soporte entre otros)</i>					
Requerimientos de Alto Nivel					
<i>(Principales condiciones y/o características generales que debe cumplir el proyecto, así como los límites)</i>					
Riesgos Principales					
<i>(Listar los eventos o condiciones inciertas que pueden afectar los objetivos del proyecto.)</i>					
Objetivos					
<i>(Estos pueden estar principalmente relacionados con el tiempo, costo, alcance y calidad, pero deben de ser medibles)</i>					
Listado de Hitos					
<i>(Fechas importantes o fechas en las que se definirán o cerrarán etapas del proyecto)</i>					
Presupuesto Estimado					
<i>(Estimación de costos que serán necesarios para cumplir con los objetivos del proyecto.)</i>					



Alcance del Director del Proyecto	
<i>(Describir cuáles serán las actividades o tareas sobre las cuales el director del proyecto podrá tomar decisiones directamente, ejemplos: decisiones sobre el equipo vinculado al proyecto, gestión presupuestal y variaciones, decisiones técnicas, resolución de conflictos...)</i>	
Criterios de Aprobación	
<i>(¿qué criterios deben cumplirse para que sea un proyecto exitoso?; ¿quién aprueba y firma si se cumplieron esos criterios?)</i>	
Alcance	
<i>Desarrollar una descripción detallada del proyecto y del producto, lo que se busca es generar el enunciado del alcance detallado.</i>	
Características técnicas 1:	
Mejoras y ajustes	
Califica como ajuste:	
Califica como mejora/nueva versión:	
Cronograma:	Ver archivo adjunto
Firmas	
_____	_____
Nombre completo	Nombre completo
Cargo	Cargo
_____	_____
Nombre completo	Nombre completo
Cargo	Cargo

6.4. Anexo 4. Acta de Finalización Proyecto TIC

 UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A			ACTA DE FINALIZACIÓN PROYECTO TIC		
Fecha:			Código Radicado:		
Nombre del Desarrollo					
Descripción del desarrollo					
Componentes desarrollo					
Participante		Rol		Dependencia	
Comentarios					
Se describe la entrega formal del aplicativo ligero desarrollado al usuario, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Documentación técnica y manuales de usuario • Código fuente (En caso de ser requerido) Si se considera pertinente, para el caso de desear el licenciamiento del desarrollo, agregar el detalle sobre el ofrecimiento del apoyo y orientación al usuario.					
Firmas					
_____ Nombre completo Cargo			_____ Nombre completo Cargo		
_____ Nombre completo Cargo			_____ Nombre completo Cargo		



7. FIRMAS APROBACIÓN PROTOCOLO POR PARTE DEL COMITÉ TIC

Jorge Enrique Molina Zambrano.
Director Gestión de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
T.I.C.

Omar José Sarmiento Duarte.
Coordinador Subproceso de Sistemas de
información Innovación y Desarrollo.

Miguel Orlando Monroy Bayona.
Coordinador Subproceso Gestión de
Comunicaciones Web.

Fabio Nelson Guerrero Archila.
Coordinador Subproceso Seguridad e
Infraestructura Tecnológica.