 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 7

## 1. OBJETIVO

Definir normas y procedimientos asociados al diseño y desarrollo de proyectos de ciencia, tecnología e innovación que favorezcan a la comunidad del municipio de Chía.

## 2. ALCANCE


Los proyectos de ciencia, tecnología e innovación son prioridad en la administración Municipal de Chía, por tal razón se implementan lineamientos y normatividad para el diseño y desarrollo adecuado de proyectos, que permitan ser fuente de crecimiento y desarrollo en los ámbitos económico y social a partir del conocimiento.

## 3. RESPONSABLE

Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) es la encargada de la planeación y desarrollo de proyectos

## 4. DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICION
Datasheet	Son manuales de componentes o módulos electrónicos que poseen las características técnicas de cada uno, que permiten poder diseñar a partir de los valores establecidos por el fabricante de cada componente.
Prototipo	Es el primer modelo de un diseño que permite realizar pruebas para verificar errores
CAD	Diseño asistido por computadora
CAM	Fabricación asistida por computadora
Innovación	Es la utilización del conocimiento para representar transformaciones en un producto que introducen a la originalidad del mismo.
Diseño	Es un conjunto de estudios necesarios para la creación de un producto
Metodología	Conjunto de actividades que se desarrollan en etapas y de manera organizada para lograr un objetivo

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	2 de 7

## 5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Decreto 591 del 26 de febrero de 1991 por el cual se Por el cual se regulan las modalidades específicas de contratos de fomento de actividades científicas y tecnológicas
- Decreto 393 del 08 de febrero de 1991 Por el cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías.
- Ley 1951 de 2019 Por la cual se crea el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones
- El documento CONPES 3582 del 27 de abril de 2009 donde se establecen estrategias para implementación de una política nacional de ciencia tecnología e innovación

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

### 6.1. Definición de un proyecto

El proyecto es un conjunto de actividades concretas que se interrelacionan y coordinan entre sí, realizadas con el fin de producir determinados bienes o servicios capaces de detectar necesidades o resolver problemas.

### 6.3 Objetivos del proyecto


Es necesario definir para qué sirve el proyecto o porque llevarlo a cabo

- ✓ Conseguir un resultado final
- ✓ Buscar un coste económico equilibrado
- ✓ Se debe cumplir con el plazo establecido
- ✓ Se debe satisfacer las necesidades del usuario o cliente

### 6.4 Características Del Proyecto

- Entidad, tamaño y alcance: Un proyecto es vital para una entidad porque requiere inversiones encaminadas a producir un resultado que genera consecuencias trascendentes en la sociedad.



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7


- Medios importantes, variados y cambiantes: Los proyectos a lo largo de su ejecución precisan recursos humanos y materiales que participan con el mismo o diferente grado de implicación en cada actividad.
- Discontinuidad: un proyecto tiene un comienzo y un final determinado que se realizan a partir de actividades de manera secuencial y no de manera repetitiva para poder generar un resultado adecuado.
- Dinamismo y evolución: El proyecto debe estar en constante movimiento y crecimiento, por lo requiere un gran dinamismo y agilidad por parte de los que participan en él.
- Irreversibilidad: A lo largo del desarrollo del proyecto es necesario tomar decisiones que suelen ser irreversibles o con un grado de irreversibilidad, que suelen afectar el plazo de ejecución.
- Influencias externas: Un proyecto está sometido a influencias externas ejercidas desde distintos entrono como lo son el político, económico y social, estas pueden afectar el resultado del proyecto.
- Riesgo: Los proyectos están implicados en distintos riesgos los cuales es necesario analizarlos para prevenirlos mediante estrategias en la planificación que minimicen el impacto. (Carrion Rosende & Berasetegi Vitoria, 2010)

## 6.5. Ciclo de un proyecto

- **Diseño:** En este apartado se determinan los objetivos del proyecto, especificaciones técnicas del proyecto y se realiza un análisis de documentación determinando la existencia de proyectos similares al que se va a desarrollar.
- **Planificación:** Se realiza un análisis de los posibles riesgos, en donde se determinan las actividades y tareas específicas, además se establecen los recursos necesarios y un plan de seguimiento para lograr el objetivo del proyecto

Implica tres fases



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

- ✓ Plan
- ✓ Programa
- ✓ Proyecto

- **Ejecución:** En este apartado se pone en marcha la fase de planificación, en donde se llevará a cabo las actividades y tareas ya determinadas.
- **Seguimiento y control:** Se lleva a cabo el plan de seguimiento, para poder verificar que las actividades y tareas se estén llevando a cabo de una manera adecuada y en el caso de que se presente un problema sea más fácil de corregirlo
- **Evaluación y finalización:** En este apartado se realiza un balance de resultados alcanzados en las pruebas del prototipo y se realiza un informe. (Carrion Rosende & Berasetegi Vitoria, 2010)


## 7. FORMATOS Y REGISTROS

TIC-FT-2- Reporte de soporte técnico – V1  
Solicitudes por correo electrónico  
Registros en la herramienta de gestión GLPI

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Generación de la idea de proyecto, donde se determina las necesidades, se plantean unos objetivos y especificaciones técnicas	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Documento de anteproyecto
Se realiza un análisis de viabilidad técnica, donde se analiza la posibilidad de realizar el producto, teniendo en cuenta la tecnología necesaria y las	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Matriz de análisis de riesgos



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

especificaciones para el desarrollo del mismo.		
Se realiza una selección del producto a realizar, donde se comparan las alternativas y se elige la más adecuada según los criterios establecidos.	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Tabla de comparación de las alternativas
Planificación de realización del proyecto, donde se establecen tareas y se define el calendario de realización del proyecto	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Diagrama Gantt
Se realiza un diseño preliminar, donde se analizan las especificaciones, se desarrolla y se define los aspectos básicos del proyecto. (Prototipo)	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Simulación en programas CAD -CAM
Diseño definitivo del producto, se realiza mediante un conjunto de actividades para el adecuado desarrollo del producto. <b>Anexo 1.</b>	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Prototipo finalizado
Se genera la documentación del proyecto, con los respectivos datasheets de los ítems utilizados	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Documento con compilación de hojas de datos
Realización de pruebas piloto	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Documento de pruebas del producto
Se realiza una rectificación del producto	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Documento con modificaciones del producto
Se realiza la producción en serie de la cantidad establecida de productos	Funcionarios y/o contratistas de la oficina TIC	Productos para entregar



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22/06/2021	

Elaborado Por: Ing. Jorge Eduardo Herrera  
Guitarrero Contratista Oficina TIC Profesional –  
Oficina TIC

Revisado Por: Ing. Yonny Julián Díaz  
Buitrago Profesional Especializado Oficina  
TIC– Oficina TIC

Aprobado. Ing. Jorge Iván Ortiz  
Ardila Jefe Oficina TIC– Oficina  
TIC

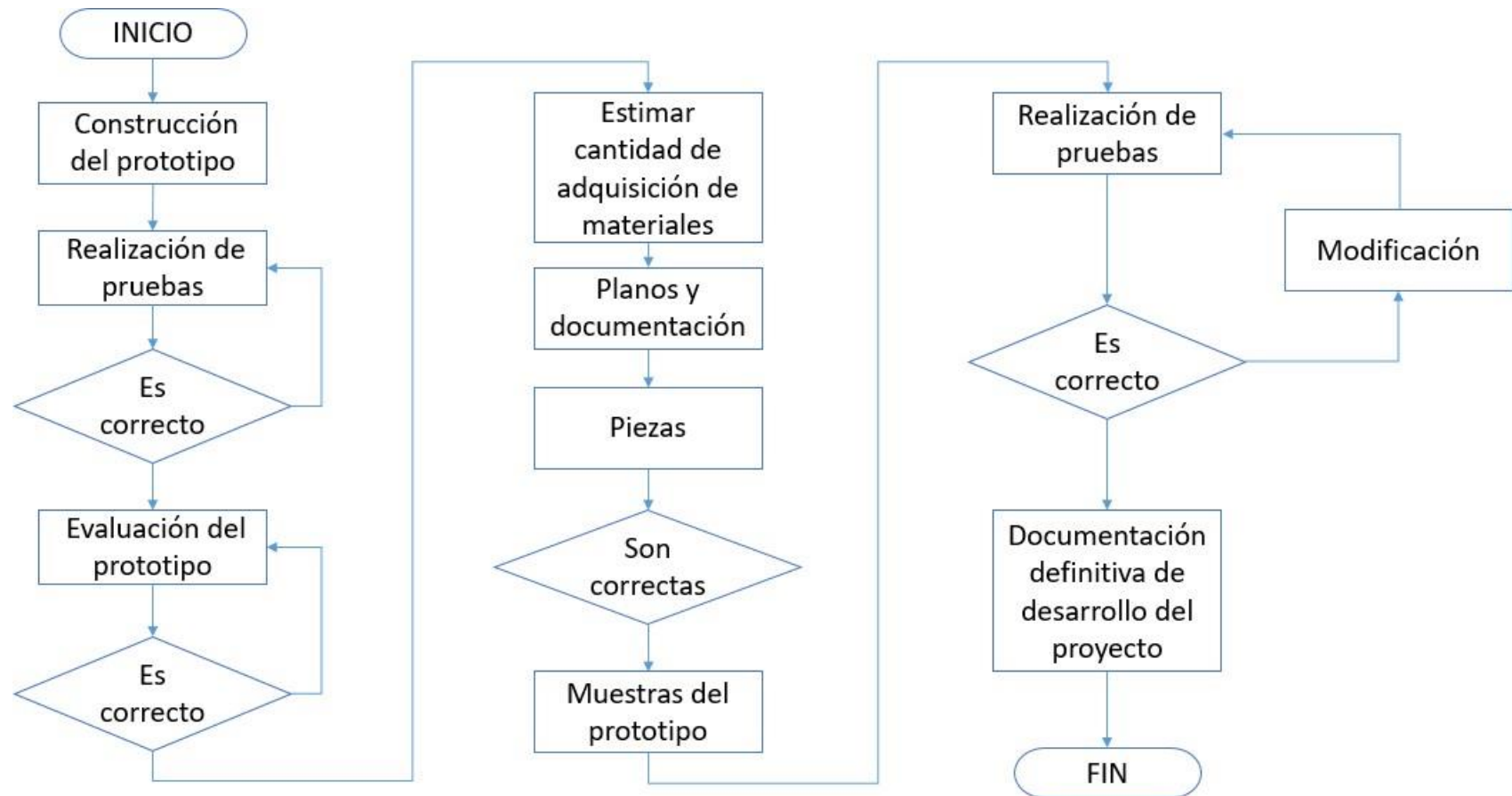
## 10. REFERENCIAS

- Carrion Rosende, I., & Berasetegi Vitoria, I. (1 de Mayo de 2010). *Pluralismo y convivencia* . Obtenido de [https://www.pluralismoyconvivencia.es/upload/19/71/guia\\_elaboracion\\_proyectos\\_c.pdf](https://www.pluralismoyconvivencia.es/upload/19/71/guia_elaboracion_proyectos_c.pdf)





Anexo 1.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DATACENTER

### CONTENIDO:

#### 1. Objetivo

Describir los parámetros a seguir en el apoyo de la Gestión de procesos administrativos y técnicos de la Alcaldía Municipal de Chía, mediante la administración, implementación y configuración de sistemas informáticos y telecomunicaciones.

#### 2. Normatividad

Resolución No 0582 de 03 de junio de 2011. “Por la cual se derogan las Resoluciones 966 del 2000, 1303 de 2003, 414 de 2004, 489 de 2004 y 599 de 2006 y se crea el Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”.

#### 3. Responsable

División de Gestión de Sistemas de Información – Data Center y Comunicaciones.

#### 4. Aplicaciones

- Software Mesa de ayuda
- Software de Monitoreo
- Software de gestión y almacenamiento de aplicaciones
- Software de telefonía
- Software de Bases de Datos.
- Software de backup
- Software de seguridad, etc.

#### 5. Definiciones

**Sistemas Informáticos:** Es el conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software y de recurso humano que permite almacenar y procesar información.

**Hardware:** Partes Tangibles (físicas) de los sistemas informáticos.

**Software:** Es toda la parte lógica de un sistema informático.

**Data-Center:** Centro de procesos Informáticos, comprende el Hardware, software.

**Backup:** Copia o respaldo de seguridad de información o aplicativos.

**Equipo Activo:** Equipo que se encarga de distribuir en forma activa la información a través de la red.

**Dominio:** Es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red, bajo los cuales se ejerce un control de políticas de acceso, seguridad y de uso.







## 6. Descripción

DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
Solicitante	<p>INICIO</p> <p>1. Solicita un Incidente y/o requerimiento a la mesa de ayuda o diligencia el formato de solicitud y envía a la oficina TIC.</p>	<p>Solicitud Mesa de Ayuda</p>	<p>-De acuerdo a la prioridad.</p>	<p>-El usuario debe abrir un incidente o solicitud en la mesa de ayuda. -La solución debe ser aprobada por el líder de datacenter y el jefe de oficina.</p>
	<p>2. Recibe el Incidente o solicitud de la mesa de ayuda e identifica el tipo de requerimiento</p> <p>¿Es por administración de Sistemas Operativos?</p> <p>Si</p> <p>3. Analiza la solicitud</p> <p>¿Es viable la solicitud?</p> <p>No</p> <p>4. Devolver al solicitante con las observaciones</p> <p>FIN</p> <p>Si</p>	<p>-Solicitud máquina virtual</p> <p>-Solicitud ventana de mantenimiento</p> <p>-Solicitud despliegue aplicaciones</p> <p>-Política de Backups</p> <p>-Formato de hoja de vida de los servidores</p> <p>-Solicitud de instalación de un nuevo servidor</p> <p>-Gestión del Dominio</p> <p>-Promover la continuidad del servicio de los servidores</p>	<p>Dos (2) días hábiles para ver la viabilidad del requerimiento</p> <p>Cinco (5) días hábiles para crear el servidor</p>	<p>-Le deben asignar el requerimiento a un Ingeniero del área supervisada por el líder de área. -Cuando se trate de solicitud en formato debe llegar el requerimiento en medio físico aprobado por el líder de área y jefe de oficina. -Cuando la solicitud se rehace, se debe archivar el documento para dejar constancia de la atención solicitada. -Crear un servidor implica el aseguramiento, instalación y afinamiento de los aplicativos solicitados.</p>





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
DATACENTER	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; D1{¿Se debe crear un equipo en el sistema?}     D1 -- No --&gt; A((a))     D1 -- Si --&gt; D2{¿Es un equipo físico?}     D2 -- Si --&gt; S5[5. selecciona la maquina que se va instalar.]     S5 --&gt; S6[6. Realizar el proceso de instalación]     S6 --&gt; S7[7. informar al solicitante la creación de la máquina.]     S7 --&gt; FIN[FIN]     D2 -- No --&gt; S8[8. Ingresar a la herramienta que virtualización para crear la máquina virtual]     S8 --&gt; A     A --&gt; D3{¿Baja de equipo?}     D3 -- Si --&gt; S9[9. realizar un backup de la maquina]     </pre>		<p>Dos (2) días hábiles para eliminar servidor</p>
			<p>Política de baja de servidores</p>





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
DATACENTER	<pre> graph TD     10[10. realizar proceso de borrado de la maquina] --&gt; 11[11. Informar al solicitante de la eliminación de la máquina.]     11 --&gt; FIN[FIN]     FIN --&gt; 12[12. Realizar modificaciones solicitadas al servidor.]     12 --&gt; 13[13. Informar al solicitante de los cambios realizados.]     13 --&gt; B{B}     B --&gt; 1((1))     1 --&gt; D1{¿Es administración de bases de datos?}     D1 -- NO --&gt; 11     D1 -- SI --&gt; 14[14. Identificación Base de Datos. Oracle, MySQL o Postgres]     14 --&gt; D2{¿Crear base de datos?}     D2 -- SI --&gt; 15[15. Ingresar al servidor de base de datos.]     D2 -- NO --&gt; 11     15 --&gt; 16[16. Asignación espacio físico y lógico para la base de datos.]           </pre>	<p>-Formato Hoja de vida base de datos.</p> <p>-Incluir en plan de mantenimiento preventivo de base de datos.</p>	<p>Cinco (5) días hábiles para crear la base de datos.</p>	<p>Al crear una base de datos nueva, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear un documento de hoja de vida</li> <li>-Incluirla en los documentos de plan de mantenimiento preventivo.</li> </ul>





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES					
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES	
DATACENTER	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; T1[17. Crear esquema de seguridad, usuario, rol y privilegios.]     T1 --&gt; T2[18. Incluir políticas de Backup.]     T2 --&gt; T3[19. Informar al solicitante la creación de la base de datos.]     T3 --&gt; T4[20. Pruebas o ajustes de conectividad y funcionalidad.]     T4 --&gt; D1{Funciona?}     D1 -- No --&gt; T4     D1 -- Si --&gt; F1[FIN]     F1 --&gt; C1{C}     C1 --&gt; C2((5))     C2 --&gt; D2{¿Crear usuario en Base de datos?}     D2 -- Si --&gt; T5[21. Ingresar Motor de base de datos]     T5 --&gt; T6[22. Crear Usuario.]     T6 --&gt; T7[23. Asignar Roles y Privilegios.]     </pre>			<p>Dos (2) días hábiles para crear el usuario.</p> <p>Depende del tipo de solicitud.</p> <p>Dos (2) días hábiles para crear base de datos.</p>	<p>-Política creación de usuarios, roles y privilegios de base de datos.</p> <p>-Políticas de Backup y de arquitectura de plataforma</p> <p>-Lista de pruebas y funcionalidad</p> <p>-Hoja de vida de base de datos.</p> <p>Política creación de usuarios, roles y privilegios de base de datos.</p>





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
DATACENTER	<p>24. Informar al solicitante la creación del usuario.</p>			
	<p>25. Pruebas o ajustes de conectividad y funcionalidad.</p>			
	<p>¿Funciona?</p>			
	<p>Si</p>			
	<p>FIN</p>			
	<p>No</p>			
	<p>6</p>			
	<p>¿Modificar base de datos?</p>			
	<p>Si</p>			
	<p>26. Ingresar Motor Base de Datos</p>			
<p>27. Realiza modificaciones.</p>				
<p>28. informa Modificaciones</p>				
<p>D</p>				
<p>6</p>				
<p>¿Eliminar Base de Datos?</p>				





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
DATACENTER	<pre> graph TD     Start(( )) -- Si --&gt; T29[29. Realizar y almacenar Backup en la nube base de datos.]     T29 --&gt; T30[30. Borrar]     T30 --&gt; T31[31. Informar y almacenar backup en la nube.]     T31 --&gt; FIN([FIN])     Start --&gt; T32[32. Identifica la solicitud.]     T32 --&gt; T33[33. Realiza diagnostico solicitud.]     T33 --&gt; D{¿Es un problema de base de datos?}     D -- Si --&gt; T34[34. Crear plan de acción]     D -- No --&gt; T34     T34 --&gt; T35[35. Aplicar plan de acción]     T35 --&gt; T36[36. pruebas base de datos.]     T36 --&gt; T37[37. Informar al solicitante.]     T37 --&gt; T38[38. Pruebas de usuario.]     T38 --&gt; End(( ))           </pre>		<p>Un (1) día hábil para eliminar base de datos</p> <p>Depende del tipo de requerimiento</p>	<p>-En la respuesta de la incidencia se aplicara detalladamente el plan de acción que se debe seguir para solucionar el problema.</p> <p>-Los usuarios deben realizar las pruebas especificas para verificar el funcionamiento de la base de datos y privilegios que solicitaron.</p> <p>-Listado de incidencias.</p>





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
DATACENTER	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; D1{¿Funciona?}     D1 -- Si --&gt; FIN[FIN]     D1 -- No --&gt; T39[39. Envía diagnostico al solicitante de la incidencia.]     T39 --&gt; E[/E/]     E --&gt; C2((2))     C2 --&gt; D2{¿Problema de Telecomunicaciones?}     D2 -- Si --&gt; D3{¿Problema telefónico?}     D2 -- No --&gt; C9((9))     D3 -- Si --&gt; T40[40. Identificación de la solicitud.]     D3 -- No --&gt; C8((8))     T40 --&gt; D4{¿Es crear una extensión?}     D4 -- Si --&gt; T41[41. ingresar a la aplicación.]     D4 -- No --&gt; C7((7))     T41 --&gt; T42[42. Crear la extensión.]     C9 --&gt; Start     C8 --&gt; Start     C7 --&gt; Start     </pre>			<p>Depende del requerimiento.</p> <p>Tres (3) días hábiles para crear e instalar extensión.</p> <p>En la instalación de una extensión se debe tener en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiene una parte lógica (crear, permisos, grupos, etc).</li> <li>-tiene una parte física (cablear, ponchar, instalar y configurar el teléfono, etc)</li> <li>-Política de permisos y salida telefónica.</li> </ul>





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
DATACENTER	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; T43[43. Asignar permisos solicitados.]     T43 --&gt; T44[44. Cablear extensión e instalar y configurar extensión]     T44 --&gt; T45[45. Realizar pruebas o ajustes de la extensión.]     T45 --&gt; D1{¿Extensión Funciona?}     D1 -- Si --&gt; T46[46. Informar al solicitante y entregar extensión.]     D1 -- No --&gt; T47[47. Informar al Data Center del problema eléctrico y caída de la plataforma.]     T47 --&gt; T46     T46 --&gt; F[/F/]     F --&gt; C7((7))     C7 --&gt; T48[48. Modificar extensión]     T48 --&gt; T49[49. Ingresar al aplicativo.]     T49 --&gt; T50[50. Realizar los cambios solicitados]     T50 --&gt; T51[51. Informar al solicitante.]     T51 --&gt; T52[52. Realizar pruebas.]     T52 --&gt; End(( ))           </pre>		<p>Un (1) día hábil para modificar extensión.</p> <p>Tres (3) días hábiles para revisión de infraestructura física.</p>	<p>Política de permisos y salida telefónica.</p>








DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES					
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES	
DATACENTER	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; D1{¿Funciono el cambio?}     D1 -- Si --&gt; F1[FIN]     D1 -- No --&gt; C8((8))     C8 --&gt; T53[53. Revisar infraestructura física.]     T53 --&gt; D2{¿Encuentra la incidencia?}     D2 -- No --&gt; C11((11))     D2 -- si --&gt; T54[54. Realiza ajustes necesarios]     T54 --&gt; T55[55. Realiza pruebas de la extensión.]     T55 --&gt; D3{¿Funciono el cambio?}     D3 -- Si --&gt; T56[56. informar al solicitante.]     T56 --&gt; F2[FIN]     D3 -- No --&gt; C11     C11 --&gt; D1     G[▽ G]           </pre>			Depende del tipo de la solicitud.	





DATACENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
DATACENTER	<pre> graph TD     G((G)) --&gt; N3((3))     N3 --&gt; D1{¿problema de servidor?}     D1 -- si --&gt; R57[57. Ingresa al servidor o aplicativo de administración]     R57 --&gt; R58[58. Realiza operación de acuerdo con la solicitud. Crear, modificar o eliminar permisos]     R58 --&gt; R59[59. Realiza pruebas]     R59 --&gt; D2{¿Funciona?}     D2 -- Si --&gt; R60[60. Informa al solicitante el resultado del proceso]     R60 --&gt; FIN[FIN]     D2 -- No --&gt; N4((4))     N4 --&gt; D1           </pre>			



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 6

## 1. OBJETIVO

Definir procedimientos asociados a la solicitud y seguimiento del desarrollo de aplicaciones institucionales solicitadas según necesidades de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.

## 2. ALCANCE

- Funcionarios de la Alcaldía de Chía, podrán realizar de manera formal las solicitudes del desarrollo de aplicaciones según las necesidades de la dependencia ya sea para uso interno o externo (donde los usuarios finales es la comunidad de Chía)
- Realizar uso de la herramienta de gestión GLPI, a través de la intranet y/o extranet, para la formalización de las solicitudes de desarrollo de aplicaciones y seguimiento a las diferentes fases de los proyectos que sean viabilizados.

## 3. RESPONSABLE

Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) es la encargada de la recepción, realizar el análisis de viabilidad y según el resultado de este, iniciar el proyecto de desarrollo de la aplicación solicitada.

## 4. DEFINICIONES


Para facilitar la comprensión de estas Condiciones de Uso del Sitio Web (intranet y/o extranet), se hace necesario aclarar el significado de las siguientes palabras:

**Contenidos:** Implican todas las formas de información o datos que se divulgan en la página web, entre los que se encuentran: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones.

**Derechos de Propiedad Intelectual:** Incluye lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.

**Internet:** Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras unidas por el protocolo TCP/IP. Sobre esta red se pueden utilizar múltiples servicios como por ejemplo mesa de servicios TIC, www, etc.

**Extranet:** Es una plataforma virtual que conecta a una organización o empresa con miembros externos, principalmente proveedores y funcionarios de la Alcaldía Municipal

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	2 de 6

de Chía para el acceso a las diferentes herramientas laborales entre ellas la mesa de servicios TIC.

**Página web:** Resultado en hipertexto o hipermedia que proporciona un navegador del www después de obtener la información solicitada. Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc.


**Publicar:** Hacer que un documento sea visible desde el Sitio Web.

**Usuario:** Es toda persona que ingresa en el Sitio Web de la Alcaldía Municipal de Chía, a realizar solicitudes a través de la intranet y/o extranet. Puede registrarse en caso de que requiera realizar un trámite o recibir un servicio de la entidad.

**Vínculo:** (link en inglés). Apuntadores hipertexto que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor web a otro, cuando se navega por Internet.

## 5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC a través de la Dirección de Gobierno Digital, se encarga de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.
- Gobierno en digital es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (egovernment) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.
- A partir de la promulgación de la Constitución Política de 1991, Colombia emprendió un proceso de descentralización, que transformó la relación entre la Nación y las entidades territoriales. Bajo esta perspectiva, los municipios y departamentos están llamados a convertirse en instituciones sólidas, capaces de atender las demandas ciudadanas y de prestar más y mejores servicios.
- El documento CONPES 3975 del 8 de noviembre de 2019 formula una política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial, cuyo objetivo es potenciar la generación de valor social y económico en el país a través del uso estratégico de tecnológicas digitales en el sector público y el sector privado, así como generar los habilitadores transversales para la transformación digital sectorial.
- La dirección de Gobierno Digital establece las directrices y parámetros requeridos en materia TIC para la gestión pública, de servicios en línea, y de acceso, seguridad y protección de la información pública, coordinando con las entidades pertinentes en los temas de su competencia.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 6

- Resolución 1124 de 2020 "Por la cual se adopta la Política de Seguridad y Privacidad de la Información..."
- Resolución 924 de 2020 "Por la cual se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio TIC".

Tomado de: [https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-9410\\_politica\\_correo.pdf](https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-9410_politica_correo.pdf)


## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

La Oficina de Tecnología de Información y las Comunicaciones, con el fin de cumplir el Decreto Presidencial No. 04 relacionado con “Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la Administración pública”, y demás normatividad relacionada con Gobierno Digital, tiene al servicio de los funcionarios de la Alcaldía de Chía, los siguientes medios de comunicación para la recepción de las diferentes solicitudes de desarrollo de aplicaciones.

- A través de la página web de la entidad se encuentra el link dentro de la intranet para la generación de las solicitudes, cuando el funcionario se encuentra laborando en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Chía: <http://10.10.18.16/glpi/index.php>, en el cual el funcionario diligencia el formato y adjunta los documentos solicitados en este.
- La extranet, es el segundo medio de comunicación cuando los funcionarios se encuentran laborando por fuera de las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Chía, a través del cual también pueden realizar las solicitudes en la página web, ubicada en el siguiente link: <http://200.122.252.12/glpi/>, en el cual el funcionario diligencia el formato y adjunta los documentos solicitados en este.
- La tercera opción para la solicitud del desarrollo de aplicaciones, con el objetivo de que quede registrado en la herramienta de gestión de GLPI, es el correo electrónico [soportetic@chia.gov.co](mailto:soportetic@chia.gov.co), a través del cual la analista de primer nivel proporcionará el formato llamado “Solicitud desarrollo aplicaciones” y el cual el funcionario deberá devolver por correo electrónico diligenciado y con los anexos solicitados en este, adjuntos.

A continuación, se listan las consideraciones a tener en cuenta por parte de los funcionarios de la Alcaldía de Chía:

- Una vez registrada la solicitud a través de la herramienta de gestión GPLI, con el formato diligenciado y toda la documentación que se solicita en el formato adjunta, está será direccionada al equipo de desarrollo para estudio de viabilidad. El tiempo


 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	4 de 6

definido en la plataforma para dar respuesta a este estudio de viabilidad, es de 15 días hábiles.

- En caso de que sea viable la realización del proyecto de desarrollo de aplicación solicitado, se dará inicio a las siguientes fases todas las cuales al estar formalizado a través de GPLI, le llegará al usuario final correo con las documentaciones registradas en GLPI en cada una de las fases.
- A continuación, se dejan plasmados los tiempos de respuestas de cada fase, para lo cual se debe tener en cuenta los tiempos son contados en días hábiles y horas hábiles laborales, en la Alcaldía Municipal de Chía:

Servicio	Categoría	Descripción de la categoría	Sub-Categoría	Clasificación del caso (incidente o requerimiento)	Tiempo de atención	Tiempo de solución	Disponibilidad
Desarrollo in house	Nuevos aplicativos	Desarrollar soluciones de software que faciliten la interacción de la ciudadanía con la Administración, frente a los trámites que se llevan a cabo, para ello el solicitante debe realizar la solicitud diligenciando el formato de "Solicitud desarrollo aplicaciones" de la necesidad a validar	Estudio de viabilidad	Requerimiento	2 horas	15 días	5*8
			Levantamiento de información	Requerimiento	15 min	15 días	5*8
			Diseño Front End de la Aplicaciones	Requerimiento	15 min	Alta: 1 Semana Medio: 2 Semanas Bajo: 3 Semanas	5*8
			Desarrollo Back End de la aplicación	Requerimiento	15 min	Alta: 1 mes Medio: 2 meses Bajo: 4 meses	5*8
			Pruebas de calidad	Requerimiento	15 min	5 días	5*8
			Capacitaciones	Requerimiento	15 min	8 días	5*8
			Puesta en producción	Requerimiento	15 min	15 días	5*8

- Los tiempos estipulados anteriormente serán cumplidos siempre y cuando la dependencia solicitante realice la entrega de la información requerida, en caso contrario los tiempos quedarán congelados y la dependencia solicitante será la responsable de que se logre llevar a feliz termino el proyecto.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	5 de 6


## 7. FORMATOS Y REGISTROS

- Solicitud de desarrollo de aplicaciones
- Registros en la herramienta de gestión GLPI, a través de la intranet y/o extranet

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Las actividades que, desde la Oficina de las tecnologías de la información y comunicación, se realizan para dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes de los funcionarios de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía, se listan a continuación:

No.	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Recepción de la solicitud.</b></p> <p>Las diferentes dependencias deben formalizar las solicitudes de desarrollo de software a través de los medios descritos en el ítem “consideraciones generales”.</p>	Jefes de dependencias, funcionarios y/o contratistas delegados por el jefe de la dependencia de la Alcaldía de Chía	Herramienta de gestión GLPI
2	<p><b>Realizar escalamiento del caso</b></p> <p>El analista de primer nivel encargado de realizar el registro y/o revisión de los casos sin asignar en GLPI, es el encargado del escalamiento de estos al área y/o funcionario de la Oficina TIC, encargado del estudio de viabilidad</p>	Analista de primer nivel de la mesa de servicios TIC	Herramienta de gestión GLPI
3	<p><b>Análisis de viabilidad.</b></p> <p>El Colaborador del área de desarrollo, que sea responsable del análisis de viabilidad, dejará registrado en la herramienta de gestión si es viable o no el proyecto solicitado. Si es viable escalará el caso al ingeniero del equipo de trabajo encargado del levantamiento de la información</p>	Ingeniero del área de desarrollo - Oficina TIC. Dependencia solicitante	Herramienta de gestión GLPI


 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	6 de 6

No.	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p><b>Diseño Frond end y Back end.</b></p> <p>Culminada la etapa de levantamiento de información se inicia el proceso de diseño y estructura de la aplicación a desarrollar.</p>	Ingenieros del área de desarrollo de la Oficina TIC	Herramienta de gestión GLPI
5	<p><b>Pruebas de calidad.</b></p> <p>Finalizado el desarrollo de la aplicación se inician las pruebas de estrés y se continúan con las pruebas funcionales. Suplido este proceso se inicia la fase de transición con los usuarios finales</p>	<p>Ingenieros del área de desarrollo de la Oficina TIC</p> <p>Dependencia solicitante – líder funcional</p> <p>Usuarios finales</p>	Herramienta de gestión GLPI
6	<p><b>Puesta a producción.</b></p> <p>Durante esta fase se estarán realizando los ajustes finales que vayan surgiendo en la medida que los usuarios finales van realizando uso de la aplicación y reportando eventos</p>	<p>Ingenieros del área de desarrollo de la Oficina TIC</p> <p>Dependencia solicitante – líder funcional</p> <p>Usuarios finales</p>	Herramienta de gestión GLPI
7	<p><b>Soporte aplicación.</b></p> <p>Las solicitudes de soporte una vez culminada la etapa de puesta a producción, se realizará como el registro de un nuevo caso a través de la herramienta de gestión de GLPI.</p>	<p>Usuario final</p> <p>Analista de primer nivel de la mesa de servicios TIC</p>	Herramienta de gestión GLPI

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DEL PUNTO VIVE DIGITAL	CÓDIGO	SIG -FT-02-V3
		PÁGINAS	1 de 5

## 1. OBJETIVO

Brindar un espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

## 2. ALCANCE

- Identificar la frecuencia de uso de los servicios prestados por el Punto vive digital.
- Cuantificar la percepción de calidad de los servicios ofrecidos.
- Establecer los servicios con mayor grado de aceptación de los usuarios recurrente del Punto Vive Digital.
- Determinar los posibles nuevos servicios que podría prestar el punto vive digital de acuerdo


## 3. RESPONSABLE

La atención, servicios ofrecidos, implementación y capacitación sobre de la información y su procedimiento, para la ejecución, está a cargo del administrador del punto vive digital y / o encargados de las funciones del punto vive digital.

## 4. DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN
Gobierno en Línea	Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DEL PUNTO VIVE DIGITAL	CÓDIGO	SIG -FT-02-V3
		PÁGINAS	1 de 5


Estrategia Puntos Vive Digital	Impulsar la masificación del uso de Internet, la apropiación de tecnología y la creación de empleos TIC directos e indirectos, con el fin de reducir el desempleo y la pobreza, y aumentar la competitividad del país, con servicios de capacitación a las poblaciones aun cuando sea referida a las competencias básicas
Internet	Internet unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que se podría definir como una red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan Protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí.
Servicios Digitales	Suministro y alojamiento de sitios informáticos y páginas web, así como cualquier otro servicio consistente en ofrecer o facilitar la presencia de empresas o particulares en una red electrónica.
Atención al usuario	Elementos e importancia para las empresas en la actualidad
usuario	Persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

## 5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Decreto 1008 de 2018, 19 de diciembre de 2011, FONADE y el Fondo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – FONTIC - celebraron el contrato No. 211040 cuyo objeto consistía en que “FONADE SE COMPROMETE CON EL FONTIC A REALIZAR LA GERENCIA INTEGRAL DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS PUNTOS VIVE DIGITAL”. PARÁGRAFO PRIMERO: ALCANCE: En desarrollo del objeto del contrato se deberán ejecutar las siguientes actividades:

- 1) Implementar la infraestructura necesaria para que las comunidades accedan a las tecnologías de la información.
- 2) Capacitar a la población en tecnologías de información y comunicación y fomentar la multiplicación de estos conocimientos mediante la creación de comunidades virtuales e implementar procesos de inclusión y alfabetización digital para disminuir la brecha digital.



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DEL PUNTO VIVE DIGITAL	CÓDIGO	SIG -FT-02-V3
		PÁGINAS	1 de 5

3) Utilizar las TIC para generar desarrollo productivo al ser incluidas en los procesos diarios y así aumentar la competitividad en la localidad y crear una cultura de uso habitual y productivo de la Tecnología.

4) Generar escenarios de acceso a diferentes servicios de TIC que permitan el uso y aprovechamiento de los mismos por parte de la población acorde con las necesidades e intereses de beneficiarios del Punto Vive Digital”, hasta el día 05 de octubre de 2016.

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES


El 4 de mayo de 2012, a su vez FONADE y ETB suscribieron el contrato No 2121501 cuyo objeto consistía en: “(...) a prestar la Solución Integral de Telecomunicaciones que incluye la implementación, promoción de servicios TIC y operación de 25 Puntos Vive Digital (PVD) con el fin de promover el acceso y la masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el territorio nacional, de conformidad con lo establecido en el documento técnico y la oferta presentada y aceptada por FONADE” hasta el día 30 de abril de 2016.

E 30 de Agosto de 2012, la Alcaldía de Chía y ETB suscribieron el Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 22 de 2013 cuyo objeto fue: “Desarrollar conjuntamente proyectos que fomenten el desarrollo empresarial, económico y social del municipio de Chía Cundinamarca haciendo uso de las Tecnologías de Información y la comunicaciones (TIC) a través de los Puntos Vive Digital Implementados por ETB, para lo cual aunaran esfuerzos técnicos, tecnológicos, administrativo y económicos”, el cual finalizó el 31 de diciembre de 2013.

A partir del 01 de mayo de 2016 la Alcaldía Municipal de Chía recibió la Administración, manejo del punto Vive Digital, por lo cual se requiere personal para desarrollar las actividades de prestación de servicios para la operación, funcionamiento y administración del Punto Vive Digital ubicado en la Biblioteca Hoqabiga.

Que la Administración Municipal mediante Escritura Pública número 3448 de fecha 14 de septiembre de 2016, expedida por la notaría 44 de Bogotá, recibió en donación los elementos del Punto Vive Digital Fase 0 Chía, Donante: el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ó El Fondo TIC, siendo el Beneficiario: el Municipio de Chía, con el compromiso de seguir con el programa del Punto Vive Digital en Chía.




 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DEL PUNTO VIVE DIGITAL	CÓDIGO	SIG -FT-02-V3
		PÁGINAS	1 de 5

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación, se detallan las actividades a realizar dentro del procedimiento de servicios punto vive digital:

No.	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABL	REGISTRO
1	Solicitar documento de identidad para el ingreso a la sala.	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las
2	Realizar Registro antes de ingresar a los equipos.	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las capacitaciones
4	Asegurar que Maletas, bolsos y carteras se deben dejar en los casilleros asignados para este uso	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las capacitaciones
5	Definir control en tiempo de uso, (1) hora con opción de renovación sujeta a disponibilidad de equipos y horario de servicio.	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las capacitaciones
6	Supervisar que no realicen cambios en la configuración del equipo, así como: instalar y Desinstalar programas y cambiar la	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las capacitaciones
7	Capacitar a los usuarios en diferentes áreas	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las
8	Brindar acompañamiento en diferentes investigaciones a los usuarios	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las capacitaciones
9	Brindar soporte técnico dentro de la sala de cómputo.	Punto vive digital	Excel, Planilla o formulario digital, de asistencia a las
10	desinfección de los equipos y áreas de trabajo	Punto vive digital	



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DEL PUNTO VIVE DIGITAL	CÓDIGO	SIG -FT-02-V3
		PÁGINAS	1 de 5

## 8. CONTROL DE CAMBIOS


FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22/06/2021	

Elaborado Por:  
 Ing. Olga Rojas  
 Oficina TIC

Revisado actualizado por:  
 Ing. Yonny Julián Díaz Buitrago  
 Oficina TIC

Aprobado por:  
 Ing. Jorge Iván Ortiz Ardila  
 Jefe Oficina TIC



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	SOPORTE / ASISTENCIA VIRTUAL DE APLICACIONES DE DESARROLLO IN HOUSE- OFICINA TIC	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 17

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimientos y/o hoja de ruta desde la oficina de las TIC – Área de Desarrollo de la Alcaldía de Chía estableciendo los procesos para llevar acabo el soporte / asistencia de los medios virtuales (correos electrónicos y plataforma interna) de manera eficiente con el fin de optimizar el uso por parte de la comunidad y clientes internos, de las herramientas desarrolladas por la oficina TIC en el desarrollo de las actividades, trámites, gestiones y procedimientos establecidos como medios virtuales de atención.

## 2. ALCANCE

La asistencia y atención al ciudadano de manera virtual es prioridad para garantizar una política de Gobierno en Línea, por ende, en este documento se implementan las reglas y el manual de uso de los medios electrónicos que permitirán a los contratistas encargados de dicha labor ejecutar procesos en base a la eficiencia, logrando así un equilibrio donde el ciudadano pueda contactar a la entidad sin acercarse físicamente y recibiendo información, respuesta y servicios en base a la petición que se genere. Es deber de los funcionarios consultar constantemente los correos electrónicos y tener acceso al software brindado por la Administración Municipal para brindar una respuesta en el menor lapso de tiempo posible y con la mayor cantidad de información dando cubrimiento a la ciudadanía en general.


## 3. RESPONSABLE

La elaboración, implementación y capacitación sobre el uso de los medios electrónicos y el manejo del software perteneciente a la Alcaldía Municipal, para la ejecución, está a cargo de la Oficina TIC. Sin embargo, la responsabilidad del cumplimiento de este manual de procedimientos está a cargo de cada uno de los funcionarios, contratistas y/o proveedores que apliquen para dicha labor.

## 4. DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN
Correo electronico	Es un servicio de red que permite enviar y recibir mensajes los cuales pueden contener múltiples destinatarios en cualquier parte del mundo.
Ventanilla Única Virtual	Aplicativo perteneciente a la Alcaldía



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	SOPORTE / ASISTENCIA VIRTUAL DE APLICACIONES DE DESARROLLO IN HOUSE- OFICINA TIC	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 17


	Municipal de Chía en el cual se encuentran los distintos trámites y servicios a los cuales puede acceder la ciudadanía.
Soporte en Línea	Asistencia en el entorno virtual en el cual se ponen a disposición de los clientes la ayuda necesaria para poder resolver las dudas generadas por aplicativos web.
Web Services	Tecnología en la cual se utilizan protocolos y estándares para intercambiar datos entre aplicaciones. Estas son desarrolladas y utilizadas en dispositivos web.
Aplicación	Software desarrollado por computadora que tiene como función principal realizar funciones, tareas o actividades.

## 5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	SOPORTE / ASISTENCIA VIRTUAL DE APLICACIONES DE DESARROLLO IN HOUSE- OFICINA TIC	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 17

### 6.1. Soporte y asistencia virtual:

Desde la Oficina TIC de la Alcaldía Municipal nos enfocamos en la eficiencia que podemos brindar, es por esto que mediante los correos electrónicos de Ventanilla Única Virtual y Chiapp damos respuesta continua a las peticiones que pueden surgir de los aplicativos y software de la administración municipal. Inicialmente verificamos las peticiones dadas en días anteriores y que posiblemente aún no se han solucionado, cuando la verificación se realizó procedemos a consultar las peticiones del día, finalmente y dadas las condiciones de soluciones brindadas procedemos a verificar cada uno de los correos electrónicos personales según las instrucciones del supervisor, esto con el fin de verificar casos como los pertenecientes a Corrycom.

### 6.2 Verificación e inscripción de usuarios:

Las solicitudes de los usuarios para realizar inscripciones en los programas sociales y de ayuda que brinda la Alcaldía Municipal son a diario, es por esto que se desde la Oficina TIC se brinda el soporte diariamente para estos casos, es necesario que el contratista y/o persona encargada de esta labor cuente con el acceso a la plataforma interna de la Ventanilla Única Virtual seguidamente verificar si la persona a inscribir ya se encuentra registrada, si ya lo está debemos comparar la información como lo son el correo electrónico y el número telefónico que puede ser una de las razones por las cuales la persona no puede ingresar. Seguidamente ingresaremos a la Ventanilla Única Virtual diligenciando los datos de la persona y brindando respuesta en un correo electrónico la información con el usuario y la contraseña que se ha generado.

**6.3 Verificación de errores en los aplicativos webs de la Oficina TIC.** Dadas las soluciones brindadas por la Oficina TIC y que diariamente la tecnología avanza nos vemos en la tarea de verificar mediante las solicitudes que envía la ciudadanía los errores que presentan los aplicativos a diario, dadas las condiciones desarrollando software los errores de distintos tipos debemos resaltarlos y enviarlos al área de desarrollo donde se encargarán de verificarlos, solucionarlos y darles viabilidad para que funcionen de manera correcta.

## 7. FORMATOS Y REGISTROS


Bitácora de Seguimiento por correos electrónicos en las cuentas:

[ventanillaunicavirtual@chia.gov.co](mailto:ventanillaunicavirtual@chia.gov.co)

[chiapp@chia.gov.co](mailto:chiapp@chia.gov.co)






 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	SOPORTE / ASISTENCIA VIRTUAL DE APLICACIONES DE DESARROLLO IN HOUSE- OFICINA TIC	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 17

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación, se detallan las actividades a realizar dentro del procedimiento de soporte / asistencia virtual de la Oficina TIC.

	<b>ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
	Verificación diaria de correo electrónico y solicitudes telefónicas.	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC	Correo electrónico y base de datos interna.
	Análisis del caso específico para posible solución.	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC	Se realiza la verificación del caso según las instrucciones dadas, queda el registro en la base de datos y el correo electrónico.
	Asignación de ruta a desarrollar	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC	Verificamos si se necesita ayuda de backend, en este caso mediante el correo electrónico hacemos la solicitud.
	Caso 1: Novedad y solicitud de ayuda en Backend.	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC, contratista Backend.	Envió de novedad al área de backend para solucionar el problema, estos casos quedan verificados en correo electrónico.




 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	SOPORTE / ASISTENCIA VIRTUAL DE APLICACIONES DE DESARROLLO IN HOUSE- OFICINA TIC	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 17

	Caso 2: Novedad y solicitud sin necesidad de ayuda en Backend.	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC	Se realiza la verificación específica y corrección del caso en la plataforma.
	Envío de respuesta al solicitante por medio de correo electrónico.	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC	Mediante los correos electrónicos de la Oficina TIC, enviamos la respuesta respectiva según lo solucionado en el caso. Si se necesita ayuda adicional o soporte adicional de otras áreas se remitirá el correo a dicha oficina.
	Cierre de caso y notificación del mismo al supervisor del contrato.	Funcionario y/o Contratistas de la Oficina TIC	Se envía la respuesta del caso al supervisor del contrato el cual verificará la respuesta y dará por cerrado el caso.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
-------	------------------------



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	SOPORTE / ASISTENCIA VIRTUAL DE APLICACIONES DE DESARROLLO IN HOUSE- OFICINA TIC	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	1 de 17


25/06/2021	Se acopla el respectivo archivo a la Oficina TIC según solicitud del supervisor.
------------	--

Elaborado Por: Revisado y actualizado por:  
 Carlos Julian Sánchez González.  
 Contratista Oficina TIC Profesional Especializado – Oficina TIC

Revisado Por: Ing. Yonny Julian Diaz Buitrago  
 Profesional Especializado Oficina TIC– Oficina TIC

Aprobado por:  
 Ing. Jorge Iván Ortiz Ardila  
 Jefe Oficina TIC



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

## 1. OBJETIVO

Realizar encuesta de evaluación de impacto a las iniciativas del Punto Vive Digital del Municipio, para medir la percepción ciudadana en temas de servicios ofrecidos a usuarios y comunidades, así como evaluar del impacto de diferentes alternativas de acompañamiento óptimo en uso y apropiación de las TIC para los beneficiarios de las iniciativas ofrecidas a través del PVD Chía.

## 2. ALCANCE

El Punto Vive Digital es un espacio o centro de acceso comunitario a internet, dotados de herramientas para el uso de los ciudadanos del municipio.

Dentro de las labores a desempeñar en estos puntos esta la realización de actividades de promoción y capacitación a la población en general en diversos temas como tecnologías de información, herramientas de uso cotidiano, aprendizaje de navegación, redes sociales, marketing digital entre otros.

Con esta medición estadística logramos identificar en la medida de lo posible los cambios en las variables de intereses en las poblaciones beneficiadas por las iniciativas del PVD e identificar el impacto de estas mismas.

Para este proceso se acoge la definición de evaluación como un proceso que permite establecer de manera sistemática y objetiva, la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de un proyecto, en función de los objetivos planteados para su realización.


En ese orden de ideas, es fundamental el abordaje de tres dimensiones metodológicas:

- Cuantificar: Identificar cambios generados con la intervención.
- Valorar: Calificar la satisfacción generada y la importancia percibida de los cambios registrados
- Comparar: Analizar el resultado en la población intervenida.

## 3. RESPONSABLE

La elaboración, implementación, capacitación, transformación digital de la comunidad del municipio de Chía, así como la prestación de servicios de atención presencial y/o virtual del Punto Vive Digital está a cargo de la Oficina de TIC, y dicho cumplimiento está liderado por los funcionarios, contratistas y/o proveedores destinados al PVD Chía




 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

#### 4. DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN
Encuesta	Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
Internet	<b>Internet</b> se podría definir como una red global de redes de ordenadores cuya finalidad es permitir el intercambio libre de información entre todos sus usuarios
Tecnologías de información	Es la aplicación de <a href="#">ordenadores</a> y equipos de <a href="#">telecomunicación</a> para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los <a href="#">negocios</a> u otras <a href="#">empresas</a> . El término se utiliza como sinónimo para los <a href="#">computadores</a> y las <a href="#">redes de computadoras</a> , pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos.
Redes sociales	Podemos entender por <b>red social</b> la acción de comunicación e interacción entre diferentes usuarios en un contexto social, a partir de la cual se generan conversaciones y comentarios, además de otra suerte de interacciones (“me gusta”, compartidos...).
Marketing digital	El <b>marketing digital</b> es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los <b>medios digitales</b> . Todas las técnicas del mundo off-line son imitadas y traducidas a un nuevo mundo, el <b>mundo online</b> . En el ámbito digital aparecen nuevas características como la inmediatez, la irrupción de las redes sociales y las herramientas que nos permiten hacer mediciones reales
Estadística	Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

Cuantificar	Todo lo que se puede medir y contar, decimos que se puede <b>cuantificar</b> . Se denomina investigación cuantitativa aquella que genera datos numéricos o estadísticos para <b>cuantificar</b> opiniones, comportamientos o cualquier variable que se haya definido para ser objeto de estudio.
Transformación digital	La transformación digital no es más que un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de procesos, procedimientos, hábitos y comportamientos de las empresas, equipos, personas y comunidades que, haciendo uso de las tecnologías digitales, mejoran su competitividad estratégica e interacción en comunidad.
Punto Vive Digital	Es un espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar.


## 5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

Que el día 19 de diciembre de 2011, FONADE y el Fondo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – FONTIC - celebraron el contrato No. 211040 cuyo objeto consistía en que “FONADE SE COMPROMETE CON EL FONTIC A REALIZAR LA GERENCIA INTEGRAL DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS PUNTOS VIVE DIGITAL”. PARÁGRAFO PRIMERO: ALCANCE: En desarrollo del objeto del contrato se deberán ejecutar las siguientes actividades: 1) Implementar la infraestructura necesaria para que las comunidades accedan a las tecnologías de la información. 2) Capacitar a la población en tecnologías de información y comunicación y fomentar la multiplicación de estos conocimientos mediante la creación de comunidades virtuales e implementar procesos de inclusión y alfabetización digital para disminuir la brecha digital. 3) Utilizar las TIC para generar desarrollo productivo al ser incluidas en los procesos diarios y así aumentar la competitividad en la localidad y crear una cultura de uso habitual y productivo de la Tecnología. 4) Generar escenarios de acceso a diferentes servicios de TIC que permitan el uso y aprovechamiento de los



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

mismos por parte de la población acorde con las necesidades e intereses de beneficiarios del Punto Vive Digital”, hasta el día 05 de octubre de 2016.

Que el 4 de mayo de 2012, a su vez FONADE y ETB suscribieron el contrato No 2121501 cuyo objeto consistía en: “(...) a prestar la Solución Integral de Telecomunicaciones que incluye la implementación, promoción de servicios TIC y operación de 25 Puntos Vive Digital (PVD) con el fin de promover el acceso y la masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el territorio nacional, de conformidad con lo establecido en el documento técnico y la oferta presentada y aceptada por FONADE” hasta el día 30 de abril de 2016.


Que el 30 de Agosto de 2012, la Alcaldía de Chía y ETB suscribieron el Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 22 de 2013 cuyo objeto fue: “Desarrollar conjuntamente proyectos que fomenten el desarrollo empresarial, económico y social del municipio de Chía Cundinamarca haciendo uso de las Tecnologías de Información y las comunicaciones (TIC) a través de los Puntos Vive Digital Implementados por ETB, para lo cual aunaran esfuerzos técnicos, tecnológicos, administrativo y económicos”, el cual finalizó el 31 de diciembre de 2013.

Que a partir del 01 de mayo de 2016 la Alcaldía Municipal de Chía recibió la Administración, manejo del punto Vive Digital, por lo cual se requiere personal para desarrollar las actividades de prestación de servicios para la operación, funcionamiento y administración del Punto Vive Digital ubicado en la Biblioteca Hoqabiga.

Que la Administración Municipal mediante Escritura Pública número 3448 de fecha 14 de septiembre de 2016, expedida por la notaría 44 de Bogotá, recibió en donación los elementos del Punto Vive Digital Fase 0 Chía, Donante: el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ó El Fondo TIC, siendo el Beneficiario: el Municipio de Chía, con el compromiso de seguir con el programa del Punto Vive Digital en Chía.

Que a raíz de la coyuntura actual de pandemia por el COVID-19, se realizó el montaje de aulas virtuales de enseñanza aprendizaje, donde a través de convocatorias virtuales se ha realizado la divulgación e inscripción de interesados en la formación, superando a la fecha más de 2.500 personas inscritas, a las cuales a través de diferentes mecanismos dispuestos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como plataformas de videoconferencia y aulas virtuales Moodle, se vienen atendiendo formación en cultura digital, ofimática, programación y soporte en redes, fundamentados en la experiencia previa como usuarios de los procesos divulgados.



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

## 7. FORMATOS Y REGISTROS


Formularios electrónicos para realización de encuestas de percepción

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


PROCEDIMIENTO	INFORMACION A RESPALDAR	RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO
Realizar el instrumento de medición o cuestionario para el levantamiento de información.	Documentos PDF, Documentos Excel, Documentos Multimedia, Correos Electrónicos	Este quedará alojado en (Drive de Gmail), desde donde se realizará la toma de datos a los usuarios, teniendo en cuenta las bases de datos de la comunidad que ha tenido acceso a los servicios del PVD Este instrumento se actualiza y reemplaza para ser utilizados cada vez que se requiera, generalmente cada vez que se realicen los cursos de capacitación del PVD o se preste algún servicio en estos.
Invitación a la comunidad a dar respuesta a este instrumento de manera digital, a través de redes sociales (Facebook PVD Chía), y a través de correos electrónicos registrados en bases de datos para obtener su información de percepción y experiencia con los servicios PVD Chía.	Multimedia, redes sociales, Correos Electrónicos	La comunidad da ingreso a la encuesta a través del link publicado y compartido en los correos electrónicos, de los participantes de los cursos y quienes ya están registrados en la base de datos.  Esta información queda registrada en Drive para ser extraída, manejada y tabulada.
Extraer la información registrada, exportada a hoja de cálculo Excel para su revisión, chequeo y análisis.	Hoja de Cálculo de información de respuestas registradas por los usuarios	Se realizará una revisión anual de los equipos de contingencia por parte del personal externo a la administración municipal





 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA</p>	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7
Tabulación de resultados de la información	Hoja de calculo	Se realiza la tabulación estadística y graficación de las respuestas por pregunta, con características demográficas (sexo, edad, sector, ocupación...) para análisis de variables a identificar, evaluar los servicios ofrecidos, el alcance y percepción de los servicios.	
Informe de resultados	Documentos Pdf y Excel de respaldo, almacenamiento en Drive Gmail	Se organiza la información y basados en ella se obtiene un diagnóstico, para la toma de decisiones analizando ventajas y desventajas de la medición por parte del equipo, advertencia de cambios, percepción e intereses de la comunidad al igual que las mejoras a evaluar para ofrecer servicios de calidad a la comunidad desde el PVD Chía.	
Medidas de mejoramiento	Documentos Pdf y Word.	<p>Con las respuestas es posible conocer las necesidades y servicios que quiere y solicita la comunidad a partir de esa información.</p> <p>Basados en esto realizar ajustes a los servicios para mejorar la experiencia de los usuarios.</p> <p>Hacer cambios en los procesos y patrones de entrega de los productos y servicios y los canales de acercamiento con la comunidad.</p> <p>Mejorar, y robustecer el desempeño de la atención al usuario, la calidad y desempeño de la fuerza de trabajo.</p>	



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	OFICINA TIC		
	Procedimiento de Evaluación de percepción de servicios ofrecidos en el Punto Vive Digital Chía	CÓDIGO	GSC-PR-01-V2
		PÁGINAS	3 de 7

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22/06/2021	

Elaborado Por: Catalina Rueda Carrascal  
 Contratista Oficina TIC – Oficina TIC

Revisado Por: Ing. Yonny Julián Díaz Buitrago  
 Profesional Especializado Oficina TIC– Oficina TIC

Aprobado. Ing. Jorge Iván Ortiz  
 Ardila Jefe Oficina TIC– Oficina TIC



