

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se deben tener en cuenta para la adquisición y/o renovación de Software dentro de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC).

2. ALCANCE

Aplica a la adquisición y/o renovación de software para la ETITC.

3. RESPONSABILIDADES

DEL PROFESIONAL DE GESTIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES: Encargado de adelantar todas las gestiones de servicios de TI.

DEL GESTOR DE MESA DE SERVICIOS: Responsable de administrar el aplicativo

DEL EQUIPO TÉCNICO DE SOPORTE: Responsables de ejecutar los servicios solicitados a través de la mesa de ayuda

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

SERVICIO: Es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados. (ITIL v4)

PETICIONES: Es aquello que resulta indispensable para desarrollar un trabajo o actividad en condiciones normales. (ITIL v4)

EVENTO: Cambio de estado significativo en un elemento de configuración (CI) o un servicio de TI (ITIL v4)

INCIDENTE: Datos dotados de significado y propósito para la ETITC.

PROBLEMA: Causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa, un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas. (ITIL v4)

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

CASO: Registro del incidente o petición en la mesa de ayuda.

DIAGNÓSTICO: Etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito es identificar una alternativa (solución temporal) para un incidente o la causa- raíz de un problema. (ITIL v4)

MANTENIMIENTO: Conjunto de operaciones para que un equipo, bien o máquina reúna las condiciones para un correcto funcionamiento.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Es aquel que corrige los defectos o daños observados durante un diagnóstico.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Se entiende como el mantenimiento destinado a garantizar la confiabilidad de la máquina o equipo en funcionamiento antes de que pueda producirse un daño.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO: Es el que se realiza por recomendación del fabricante, programa de revisiones, por tiempo de funcionamiento, kilometraje, entre otros.

PLAN: Programa detallado de la realización de una actividad de mantenimiento para llevarla a cabo en un período de tiempo.

SOFTWARE: Conjunto de programas que implementan una determinada funcionalidad con el objetivo de gestionar eficientemente la información de un determinado proceso.

LICENCIA: La licencia de software es, la autorización que el autor o autores, que son quienes ostentan el derecho intelectual exclusivo de su obra, conceden a otros para utilizar sus obras, en este caso los programas.

ADQUISICIÓN: Compra de un software a un proveedor

RENOVACIÓN: prolongación en el tiempo de los derechos de uso de un determinado software propietario

AJUSTE: Modificación o cambio que no afecta el alcance y que se encontraba implícita en los requerimientos

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN: Características de un producto que se deben cumplir para corroborar su funcionalidad

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

N/A

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>1.SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE</p> <p>Los funcionarios a través de mesa de servicios solicitan el desarrollo o la adquisición de software al área de Informática y Telecomunicaciones. En el caso de ser Renovación, debe estar contemplado en el Plan de renovación de licenciamiento.</p>	Funcionarios	N/A	N/A	Caso en el aplicativo de Mesa de Servicios y/o Plan de renovación de licenciamiento
<p>2. EVALUAR PERTINENCIA</p> <p>Se evalúa la pertinencia de la solicitud y si esta es viable se procede a realizar la validación del licenciamiento, de lo contrario se informa a quien solicitó el software el motivo de rechazo y se finaliza.</p> <p>NOTA: Si la solicitud es pertinente continua con la actividad No 3</p>	Líder de licenciamiento, Profesional de Informática y Telecomunicaciones, Equipo de Desarrollo.	N/A	N/A	Caso en el aplicativo de Mesa de Servicios y/o Plan de renovación de licenciamiento

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ADQUISICIÓN Y/O RENOVACIÓN DE SOFTWARE

CÓDIGO: GIT-PC-12
VERSIÓN: 6
VIGENCIA: 2024-07-10
PÁGINA: 4 de 8

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
No es pertinente finaliza el procedimiento.				
3. VALIDAR TIPO DE LICENCIA Si la licencia es gratuita o de software libre se procede a realizar la descarga e instalación, de lo contrario se realiza el proceso de adquisición o actualización de software.	Líder de licenciamiento, Profesional de Informática y Telecomunicaciones	N/A	N/A	N/A
4. ADQUIRIR O RENOVAR EL SOFTWARE Se realizan los estudios previos según formato GDA-FO-05 y se remiten a la Vicerrectoría Administrativa. Una vez recibido el software en el área de Bienes Muebles se procede a realizar la actividad 5.	Líder de licenciamiento, Profesional de Informática y Telecomunicaciones	N/A	N/A	GAD-FO-05 entregado.
5. INSTALAR, LICENCIAMIENTO Y REGISTRO El personal de soporte de acuerdo con el procedimiento gestión de servicios de TI (GIT-PC-08) realiza la instalación y configuración, se licencia el software y se procede a registrar la actividad. En el caso de que se realice la adquisición de un Software nuevo, se requiere realizar la evaluación y aceptación del mismo por medio del GIT-FO-02 Criterios de Aceptación de Software Nuevo.	Personal de soporte	N/A	N/A	Caso en el aplicativo de Mesa de Servicios GIT-FO-02 Criterios de Aceptación de Software Nuevo.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ADQUISICIÓN Y/O RENOVACIÓN DE SOFTWARE</p>	<p>CÓDIGO: GIT-PC-12 VERSIÓN: 6 VIGENCIA: 2024-07-10 PÁGINA: 5 de 8</p>
---	---	--

7.ANEXOS:

GAD-FO-05 Estudios previos.

GIT-PC-08 Gestión de servicios de TI

GIT-FO-02 Criterios de Aceptación de Software Nuevo.

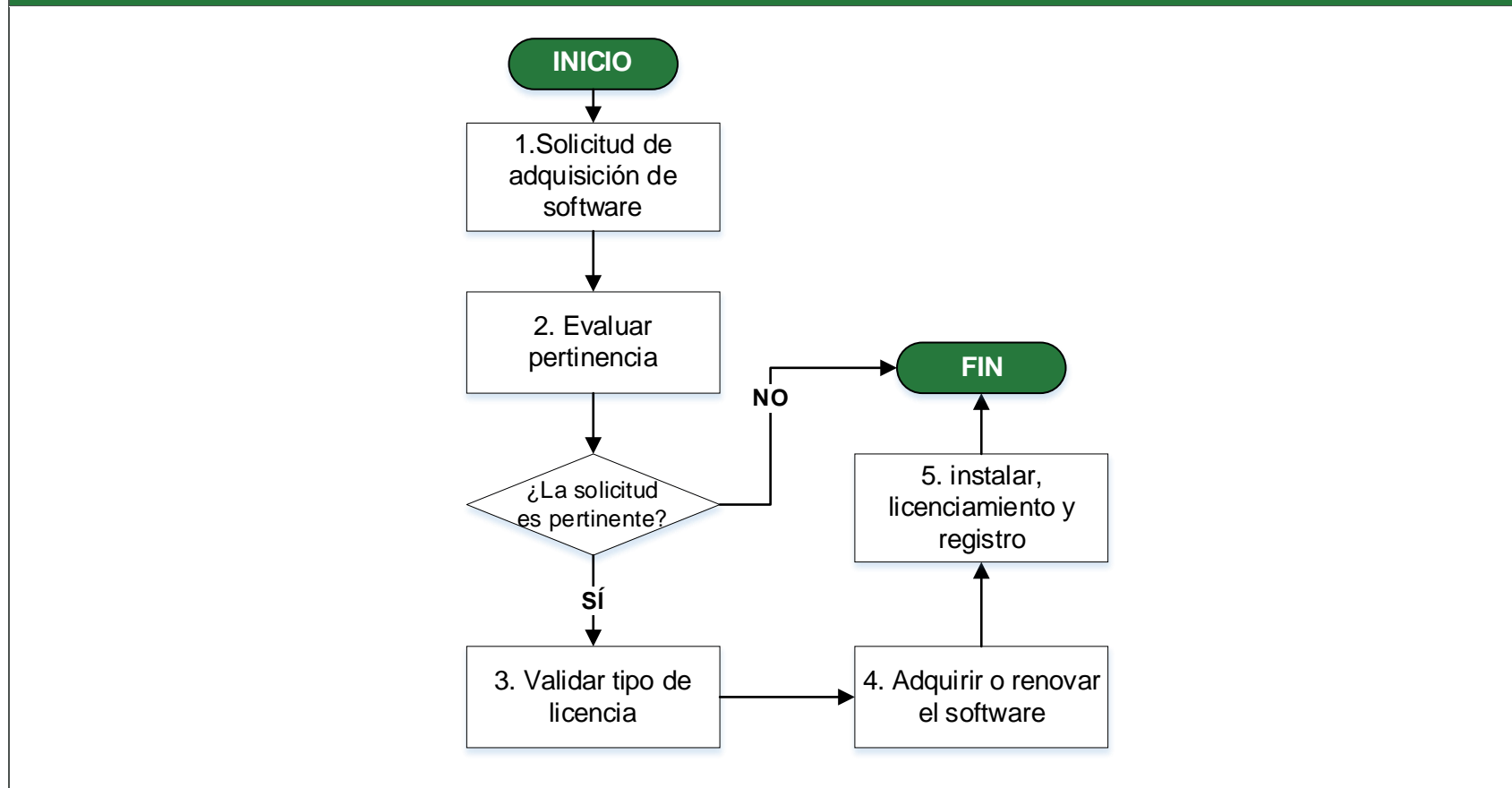
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



8. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ADQUISICIÓN Y/O RENOVACIÓN DE SOFTWARE</p>	<p>CÓDIGO: GIT-PC-12 VERSIÓN: 6 VIGENCIA: 2024-07-10 PÁGINA: 7 de 8</p>
---	---	--

9.SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)	Aplicativo destinado para la solicitud, documentación y seguimiento de los requerimientos y solicitudes de tecnología.	Cuando se requiera.	https://mesadeayuda.eitc.edu.co/

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2015-09-08	1	Adopción del procedimiento.
2017-05-24	2	Establecimiento de la mesa de ayuda como canal único de gestión de las actividades, inclusión de acta de aceptación.
2018-05-10	3	Actualización GIC-GU-01 Guía para la Gestión e Implementación de Proyectos de Software.
2018-09-17	4	Modificación en el ítem 5 y en el anexo el nombre del formato GDA-FO-05 por GAD-FO-05.
2022-09-02	5	Inclusión de Pruebas de aceptación de Software Nuevo y en el anexo el nombre del formato GIC-FO-02.
2024-07-10	6	Actualización de la clasificación y etiquetado de la información a IPR y de imagen institucional. Eliminación de los ITEM de Desarrollo de Software y cambio de nombre a SOLICITUD DE ADQUISICIÓN Y/O RENOVACIÓN DE SOFTWARE. Se realizó cambio de codificación del procedimiento según la actualización del nombre del proceso en el nuevo mapa de procesos, cambio de Gestion de Informática y comunicaciones a Gestión de Informática y Telecomunicaciones de GIC a GIT, según la aprobación de la nueva estructura del mapa de procesos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ADQUISICIÓN Y/O RENOVACIÓN DE
SOFTWARE**

CÓDIGO: GIT-PC-12
VERSIÓN: 6
VIGENCIA: 2024-07-10
PÁGINA: 8 de 8

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JAIR ALEJANDRO CONTRERAS PARRA Líder del Proceso de Informática y Telecomunicaciones	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---