

1. Objeto: Definir los pasos a seguir para la autorización del consumo de la bolsa de horas contratadas para el mejoramiento, actualización y desarrollo de los diferentes módulos del sistema de información administrativo y financiero SICOF

2. Alcance: Aplica a todos los usuarios de las dependencias administrativas que requieren el uso de la bolsa de horas contratadas para desarrollos, capacitación y corrección de errores de operación.

3. Referencias normativas:

- Directrices del proveedor del servicio
- Directrices internas de la Oficina de Sistemas.

4. Definiciones:

- **Bolsa de horas:** es el número de horas contratadas por la Universidad de los llanos y que se pueden utilizar para desarrollo o mejora de las funcionalidades del sistema de información, capacitaciones requeridas por los usuarios, corrección de errores de operación y demás que se contemplen contractualmente.
- **Control de cambios:** documento que establece el líder de producto de Lapoint donde se especifican los cambios requeridos para obtener la solución a la necesidad planteada
- **Desarrollo de software:** conjunto de actividades informáticas dedicadas al proceso de creación, diseño, despliegue y compatibilidad de software.
- **Error de operación:** Son los errores que comete un usuario de forma involuntaria y no pueden ser corregidos en el sistema
- **SICOF:** Sistema de información administrativo y financiero.
- **Sistema de información:** es el conjunto de agentes, códigos y procesos que interactúan coordinadamente entre sí con un fin común o propósito.

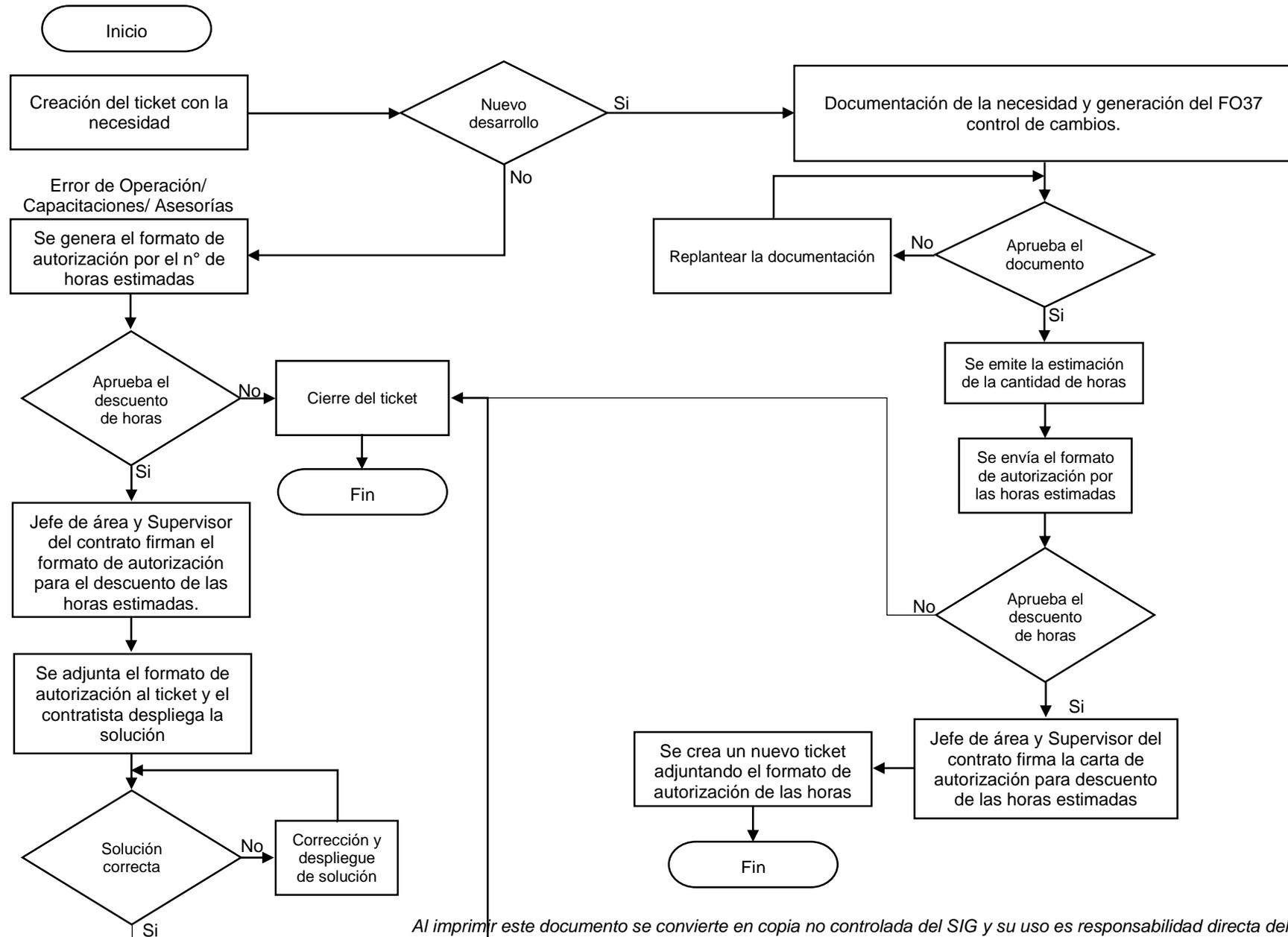
5. Condiciones Generales:

- Los usuarios que realizan la solicitud de un cambio, deben ser personal activo de la Institución.
- El procedimiento se diseña en concordancia a los procedimientos del proveedor del servicio y el formato de “control de cambios FO37”
- El jefe de la dependencia es el responsable de aprobar el cambio, mediante la firma del “control de cambios” allegado por el proveedor del servicio.
- El usuario es el responsable de que el planteamiento aprobado en el “control de cambios” sea correcto y corresponda a lo solicitado.
- Las actividades que comprenden el desarrollo de una solicitud de cambio por parte del proveedor, solamente darán inicio cuando se cuente con el **FO-GRT-10** con las respectivas firmas del jefe de dependencia y del supervisor del contrato.

6. Contenido:

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|--|----------------------------|
| 1. | Generar el ticket en la plataforma mesa de servicios puesta a disposición del usuario por parte del proveedor del servicio. | Usuario del sistema | Ticket con la necesidad |
| 2. | Determinar si es un nuevo desarrollo, un error de operación/ Capacitación o asesoría con cargo a la bolsa de horas. | Usuario / Profesional de apoyo sistemas / Proveedor del servicio | Clasificación en el ticket |

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|---|---|
| | <p><i>Nota:</i> El proveedor del servicio revisa la necesidad y documenta un control de cambios para pasar al comité de cambios y definir la viabilidad</p> <p><i>Nota 2:</i> Si el desarrollo es viable, el proveedor del servicio emite una estimación y se socializa con el usuario del sistema el control de cambios que debe ser aprobado</p> | | |
| 3. | <p>Firmar el documento de control de cambios.</p> <p><i>Nota:</i> Si hay observaciones al control de cambios, se buscar replantearlo con el proveedor del servicio.</p> | Jefe de la dependencia que se afecta en el desarrollo | Control de cambios firmado |
| 4. | Proyectar el formato de autorización del descuento de las horas estimadas de la bolsa de horas contratadas (FO-GRT-10). | Profesional de Apoyo oficina de sistemas | FO-GRT-10 Aprobación horas de servicio |
| 5. | Autorizar los cambios solicitados en el control de cambios | Jefe de dependencia / Jefe de Sistemas | FO-GRT-10 Aprobación horas de servicio (Firmado) |
| 6. | Enviar por correo electrónico el formato de autorización del descuento de las horas y crear un nuevo ticket donde se adjunta la carta firmada. | Profesional de Apoyo oficina de sistemas | Ticket nuevo para seguimiento del desarrollo. Correo electrónico |

7. Flujograma:


8. Listado de anexos:

- Control de cambios
- **FO-GRT-10** Aprobación horas de servicio

9. Historial de Cambios:

| Versión | Fecha | Cambios | Elaboró / Modificó | Revisó | Aprobó |
|----------------|--------------|------------------|---|--|--|
| 01 | 02/06/2023 | Documento nuevo. | Gloria Ramírez <i>Profesional de apoyo</i> | Roiman Sastoque <i>Jefe Oficina de Sistemas</i> | Roiman Sastoque <i>Jefe Oficina de Sistemas</i> |