



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Desarrollo, Soporte de Aplicaciones y Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3-PR-8

Versión: 6

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 1 de 5

1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:	Proceso de Apoyo / Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos.
2. RESPONSABLE(S):	Profesional Especializado, Profesional Universitario – División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3. OBJETIVO:	Desarrollar e implementar soluciones informáticas que automaticen los procesos institucionales relacionados con las solicitudes de desarrollo o soporte realizadas por las dependencias de la Universidad del Cauca. Estas soluciones se ajustarán a los lineamientos de diseño y desarrollo establecidos por la División TIC y cumplirán con la normatividad legal vigente a fin de minimizar las interrupciones operativas y optimizar la eficiencia organizacional. Desarrollar e implementar soluciones informáticas que automaticen los procesos institucionales de las solicitudes de desarrollo o soporte hechas por las dependencias universitarias de la Universidad del Cauca, ajustadas a los lineamientos de diseño y desarrollo establecidas por la División TIC y normatividad legal vigente, a fin de reducir al mínimo las interrupciones en las operaciones y mejorar la eficiencia organizacional.
4. ALCANCE:	Inicia con la asignación y disponibilidad del personal del área de Soporte y Desarrollo, asegurando que los recursos sean adecuados para garantizar la atención oportuna y eficiente a los requerimientos e incidencias reportadas por la comunidad universitaria y termina con la actualización y gestión de la lista de proyectos de desarrollo.
5. MARCO NORMATIVO:	NTC ISO 9001:2015: Norma Técnica de Calidad. Resolución Rectoral 0931 29 de agosto de 2024: Por la cual modifica la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Universidad del Cauca. Lineamientos de desarrollo y diseño.

6. CONTENIDO:

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
Fase del Planear			
1	Planea la asignación y disponibilidad del personal del área de Soporte y Desarrollo, asegurando que los recursos sean adecuados para garantizar la atención oportuna y eficiente a los requerimientos e incidencias reportadas por la comunidad universitaria.	Profesional Universitario área Soporte y Desarrollo	Acta General para Actividades Universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22 diligenciada
2	Identifica y analiza las necesidades de desarrollo, orientadas a mejorar, automatizar y optimizar los procesos, actividades y trámites realizados por la comunidad universitaria, en concordancia con los objetivos estratégicos institucionales.	Profesional Universitario área Soporte y Desarrollo	Lista de Proyectos de desarrollo identificados
Fase del Hacer			



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Desarrollo, Soporte de Aplicaciones y Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3-PR-8

Versión: 6

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 2 de 5

3	Gestiona la solicitud de desarrollo, modificación o mejora de los sistemas de información, registradas en el sistema SATIS, las cuales son enviadas por las dependencias universitarias. NOTA 1: Si la solicitud está relacionada con el desarrollo de aplicaciones continúa con la actividad 6. Si está relacionada con soporte o modificación a sistemas de información prosiga con la siguiente actividad.	Profesional Universitario Área Soporte y Desarrollo	Solicitud realizada en SATIS Formato PA-GA-5.3-FOR-1 Solicitud Desarrollo o Modificación a Sistemas de Información diligenciado Registro de Solicitud en el Sistema SATIS
Soporte o Modificación a Sistemas de Información			
4	Identifica de manera precisa la incidencia presentada, aplicando las acciones necesarias para resolverla de manera efectiva. Posteriormente, procede a registrar todos los detalles relevantes de la solución implementada, incluyendo los pasos seguidos y los recursos utilizados, asegurándose de documentar toda la información en el sistema SATIS NOTA 2: Si la solicitud de soporte corresponde a aplicaciones o sistemas de información tercerizados, será remitida al proveedor externo (Soporte de Nivel IV). Este deberá proporcionar una respuesta detallada indicando el motivo de la solución, ya sea por error del sistema, mejora, actualización o mantenimiento.	Técnico Operativo, Profesional Universitario Área Soporte y Desarrollo / Proveedor Externo	Estado de la Solicitud en el Sistema SATIS
5	Actualiza el estado de la solicitud en el sistema SATIS como "Solucionada", finalizando así el proceso y cerrando la solicitud.	Técnico Operativo, Profesional Universitario Área Soporte y Desarrollo	Estado de la Solicitud en el Sistema SATIS
Desarrollo de Aplicaciones			
6	Revisa y convoca a mesa de trabajo con el solicitante para evaluar la viabilidad del proyecto, definiendo o ajustando los requerimientos junto con el solicitante, garantizando una comprensión clara de las necesidades, el alcance y las expectativas relacionadas con el desarrollo o modificación a sistemas de información. NOTA 3: En caso de que el proyecto no sea considerado viable, se procederá a notificar al solicitante de manera formal, ya sea a través de correo electrónico o mediante un oficio.	Profesional Universitario área de Soporte y Desarrollo / Profesional Especializado DivTIC	Notificación realizada a través del Sistema SATIS. Lista de Chequeo de viabilidad del proyecto Acta General para Actividades Universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22 diligenciada
7	Asigna los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para la ejecución del proyecto, conforme a la lista de prioridades establecida.	Profesional Universitario Área de	Recurso asignado



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Desarrollo, Soporte de Aplicaciones y Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3-PR-8

Versión: 6

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 3 de 5

		Soporte y Desarrollo	
8	Diseña y desarrolla el aplicativo según las especificaciones proporcionadas por el solicitante.	Técnico Operativo, Profesional Universitario Área de Soporte y Desarrollo	Prototipos Propuestos
9	Realiza pruebas internas para poner el sistema en marcha, implementando los ajustes necesarios de acuerdo con los resultados obtenidos y las observaciones proporcionadas por el usuario. NOTA 4: Las revisiones se realizan en conjunto con el usuario final e incluyen la detección de errores, mejoras en la implementación y la identificación de nuevos requisitos. NOTA 5: Si se requieren nuevos ajustes, regresa a la actividad 8 para realizar las modificaciones pertinentes.	Técnico Operativo, Profesional Universitario Área de Soporte y Desarrollo	Acta General para Actividades Universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22 diligenciada Registro en la bitácora del sistema SATIS
10	Entrega el proyecto desarrollado en el ambiente de producción junto con el respectivo manual de usuario NOTA 6: Toda la documentación relacionada con los desarrollos se almacenará virtualmente en el FTP institucional y en la bodega digital de la DivTIC.	Profesional Universitario área de Soporte y Desarrollo / Profesional Especializado DivTIC	Acta de Entrega del proyecto con respectivo manual de usuario
Fase del Verificar			
11	Monitorea y analiza los indicadores establecidos para evaluar las solicitudes recibidas y los tiempos promedio empleados en el proceso de desarrollo, soporte de aplicaciones y sistemas de información, garantizando que se cumplan los estándares de eficiencia y calidad definidos.	Profesional Universitario Área Soporte y Desarrollo	Reporte de desempeño del proceso
12	Lleva a cabo reuniones internas periódicas con el equipo del Área de Soporte y Desarrollo, con el propósito de verificar la correcta ejecución de las actividades, a fin de identificar oportunidades de mejora.	Profesional Universitario área de Soporte y Desarrollo / Profesional Especializado DivTIC	Acta General para Actividades Universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22 diligenciada
13	Actualiza y gestiona de forma continua la lista de proyectos de desarrollo, asegurando que se facilite la priorización y planificación de nuevos requerimientos.	Profesional Universitario Área Soporte y Desarrollo	Lista de Proyectos de desarrollo actualizada
Fase del Ajustar			



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Desarrollo, Soporte de Aplicaciones y Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3-PR-8

Versión: 6

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 4 de 5

14	Realiza los ajustes pertinentes al procedimiento con base en los resultados obtenidos durante las verificaciones realizadas sobre la implementación de desarrollos, ajustes o soportes en las aplicaciones y sistemas de información, con el objetivo de mejorar su eficiencia, funcionalidad y alineación con los requerimientos de la comunidad universitaria.	Profesional Universitario área de Soporte y Desarrollo / Profesional Especializado DivTIC	Formato PA-GS-2.2.1-FOR-1 Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos diligenciado
----	--	--	---

7. FORMATOS:	- PA-GA-5.3-FOR-1 Solicitud Desarrollo o Modificación a Sistemas de Información. - PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General Actividades Universitarias. - PA-GS-2.2.1-FOR-1 Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	DivTIC: División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. FTP: File Transfer Protocol (Protocolo de Transferencias de Archivos) Sistema SATIS: sistema de información desarrollado para la gestión de solicitudes de TI.

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
03-11-2011	2	MA-GR-5.3-PR-8	Ajustes de actividades y cambio de nombre
04-09-2015	3	PA-GA-5.3-PR-8	Ajuste de actividades y cambio de codificación
10-02-2016	4	PA-GA-5.3-PR-8	Ajuste al nombre del procedimiento
30-11-2016	5	PA-GA-5.3-PR-8	Se actualizan las actividades y puntos de control del procedimiento para reflejar, con la mayor precisión posible, la realidad de cómo se ejecutan las labores asociadas al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.
30-01-2025	6	PA-GA-5.3-PR-8	Se realizó la revisión y ajuste de las actividades, responsables y puntos de control del procedimiento, adoptando las fases del ciclo PHVA. Además, se unificó con el procedimiento PA-GA-5.3-PR-5 "Soporte de Sistemas de Información", dado que las actividades de ambos están interrelacionadas

10. ANEXOS:	Anexo A. Modelado del procedimiento en BPMN.
--------------------	---

ELABORACIÓN	REVISIÓN



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Desarrollo, Soporte de Aplicaciones y Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3-PR-8

Versión: 6

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 5 de 5

Nombre: JORGE ESTEBAN MENESES	Nombre: JUAN PABLO PINO LOPEZ
Responsable Área de Gestión	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Especializado
Fecha: 07-02-2025	Fecha: 07-02-2025
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha:

DOCUMENTO NO CONTROLADO