



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**
**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PORTALES
DEL ICBF**

IT7.P2.GTI

09/10/2019

Versión 1

Página 1 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer las orientaciones específicas para la gestión de solicitudes referidas como actualizaciones directas de funcionalidades y configuraciones de contenidos en el portal web, intranet y micrositos institucionales, por medio del detalle de las acciones que se deben adelantar, para la recepción y gestión de solicitudes de los usuarios funcionales a la DIT.

2. DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.

Código	Nombre del documento
P2.GTI	Gestión de solicitudes de tecnología

3. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Gestionar la solicitud.

4. DESARROLLO:

Las actividades relacionadas a continuación, son posteriores y complementan el paso a paso descrito en el P6.CE PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN PORTAFOLIO WEB, en cuanto a la gestión de la solicitud que realice un área (referida por un gestor de contenidos delegado por área), la cual según establece el presente paso a paso, genera configuraciones a funcionalidades de la plataforma tecnológica mediante la cual se gestiona la disposición de información en los sitios web institucionales, que serán atendidas por el profesional de la Dirección de Información y Tecnología.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Analizar la solicitud asociada con portales del ICBF	<p>Se identifica el tipo de atención para dar solución:</p> <ul style="list-style-type: none">• Soporte funcional, en caso de que la solicitud implique generar configuraciones y actualizaciones desde la aplicación para publicación de contenidos; se pasará a la actividad No. 2.• Soporte técnico y de infraestructura, en caso de falla en el normal funcionamiento y disponibilidad de la información publicada en los sitios web institucionales, el ticket se redireccionará nuevamente a la mesa de servicio para que se catalogue como incidente y se gestione de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información P8.GTI.• Desarrollo de funcionalidades: en caso de ser necesarias actividades de desarrollo para modificación y /o adición de funcionalidades a la medida, se informará mediante correo electrónico al solicitante que deberá realizar la solicitud al correo siatuservicio@icbf.gov.co . y se retoma la actividad 17 "Registro de solución" del Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI. <p>Rol que ejecuta la actividad: webmaster.</p>	Profesional de la Dirección de Información y Tecnología de la SDG

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PORTALES
DEL ICBF**

IT7.P2.GTI


09/10/2019

Versión 1

Página 2 de 3

No.	Actividad	Descripción	Responsable
2	Suministrar soporte funcional:	<p>El soporte funcional se brindará de según las siguientes situaciones:</p> <p>I. Sitios web institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la presentación de contenido publicado o nuevo en el portal (vistas, filtros, transiciones, componentes audiovisuales). • Configuración y activación de parámetros nuevos para la disposición de nueva información a publicar • Acciones masivas para configuración y filtro de contenidos indexados (nuevos e históricos) <p>II. Micrositios, secciones, páginas nuevas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevas secciones, micrositios y páginas en los sitios web institucionales, los cuales no requieran desarrollo de funcionalidades a la medida y refieran mockup aprobado <p>III. Layout:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización UX - UI (Configuración de estilos y diagramación front-end) de layouts del portal web (landing y plantillas) • Validación de estándares de accesibilidad y usabilidad para la información hipertextual publicada de cara a usuario externo <p>V. Gestión de contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la gestión de contenidos en cuanto a la orientación y acompañamiento al gestor de contenidos del área que lo solicite <p>De acuerdo con el soporte ejecutado, se informará mediante correo electrónico al solicitante para que proceda a verificar la solución.</p> <p>Rol que ejecuta la actividad: webmaster.</p>	
3.	Verificar la solución	<p>El solicitante verificará que la solicitud reportada esté solucionada.</p> <p>¿La situación reportada fue subsanada? Si: pasa a la actividad No. 4 NO: retorna a la actividad No.2</p> <p>Rol que ejecuta la actividad: Gestor de contenidos delegado en cada área.</p>	Profesional de las Direcciones, Subdirecciones u Oficinas de la SDG.
4	Actualizar manual de navegabilidad	<p>Para los casos en que las configuraciones y actualizaciones realizadas impacten la aplicación deberá entregarse al responsable de la aplicación en la SSII la actualización de los campos o puntos que deben incluirse en el manual de navegabilidad.</p> <p>Y se retorna a la actividad "Registro de solución", descrita en el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI</p> <p>Rol que ejecuta la actividad: webmaster</p>	Profesional de la Dirección de Información y Tecnología de la SDG

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	IT7.P2.GTI	09/10/2019
	INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PORTALES DEL ICBF	Versión 1	Página 3 de 3

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		Elaboración

PÚBLICA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.