	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

Políticas para solicitudes a CGS

El analista o coordinador de cada canal o aliado que ejecute las acciones correspondientes, realizará las solicitudes **únicamente** por medio de la plataforma de solicitudes establecida por la Universidad Claro, para ello debe tener en cuenta y actuar de acuerdo de los siguientes escenarios:


1. Solicitudes

2. Creación y matricula del Curso:

- 2.1 Diligenciar el formato (actualizado y para tal fin), favor incluir la información sin modificar los campos del mismo.
- 2.2 Diligenciar el ticket en su totalidad e incluir los adjuntos necesarios para dar trámite a la solicitud. (No se recibirá ningún tipo de información por email, llamada telefónica o WhatsApp).
- 2.3 Después de la recepción y asignación del ticket el agente de CGS informará el tiempo de solución del requerimiento.
- 2.4 Se matriculará una base de datos unificada por curso.

Importante:

Varias solicitudes dentro de un solo ticket eleva el total del tiempo de gestión.

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

2.5 Luego de la gestión del requerimiento por parte de CGS, éste se regresará al solicitante para validación y aprobación del contenido.

2.5.1 El tiempo de validación y aprobación es de 8 horas hábiles, luego de ese tiempo se cerrará el ticket y es necesario realizar una nueva solicitud por medio de un nuevo ticket en la plataforma indicando el # del ticket anterior para dar continuidad al proceso.

*2.5.2 Si pasado el tiempo de validación NO se recibe la correspondiente aprobación y/o solicitud de ajustes, **NO** se procederá a activar la certificación y/o contenido.*


2.6 Para matricular participantes se debe diligenciar el formato establecido para ese fin, luego de la gestión se dará repuesta en el mismo ticket.

2.7 Se dará respuesta a las solicitudes únicamente al solicitante del ticket.

3. Cargue de Contenido:

3.1 Diligenciar el formato con la ubicación del contenido en la estructura del curso.

3.2 Realizar la solicitud por medio de la plataforma.

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

3.3 Los contenidos deberán ser enviados para cargue en los formatos HTML y para virtualización en SCORM, dando cumplimiento a las políticas de seguridad de la compañía.

3.4 Luego del cargue de contenido, CGS enviará al solicitante el formato de aprobación de los contenidos para ser validados y devueltos en los tiempos establecidos, una vez recibidos por CGS se dará paso a producción e implementación.

4. Certificaciones – no VAS:

4.1 Diligenciar el formato establecido para ese fin.


4.2 Realizar la solicitud por medio de la plataforma.

4.3 Especificar el puntaje mínimo permitido para aprobación de certificaciones debe ser diligenciado en la solicitud inicial.

4.4 Los intentos máximos permitidos por participante: **Indefinido**

4.5 Duración máxima de la certificación: **1 hora**

4.6 CGS matricula al solicitante (coordinador y/o analista) con el 100% de las preguntas para realizar las validaciones.

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

4.7 Después de avalada la certificación o el curso NO se realizarán cambios.

4.8 No se configuran preguntas fijas, todas son aleatorias.

5. Banco de preguntas- no VAS:

5.1 Se deberá utilizar el formato creado para tal fin (No se recibirán bancos de preguntas de ninguna otra manera).

5.2 Se pueden usar los siguientes tipos de preguntas:

5.2.1 Única respuesta.

5.2.2 Verdadero o Falso.

5.2.3 Por orden.

6. Certificaciones – VAS:

6.3 Diligenciar el formato establecido para ese fin.


6.4 Realizar la solicitud por medio de la plataforma

6.5 Especificar el puntaje mínimo permitido para aprobación de certificaciones debe ser diligenciado en la solicitud inicial.

6.6 Los intentos máximos permitidos por participante:

Indefinido


6.7 Duración máxima de la certificación: **1 hora**

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS
	UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

- 6.8 CGS matricula al solicitante (coordinador y/o analista) con el 100% de las preguntas para realizar las validaciones.
- 6.9 Después de avalada la certificación o el curso NO se realizarán cambios.
- 6.10 Se podrán configurar preguntas fijas (se debe especificar los # de preguntas).

7. Banco de preguntas- VAS:

- 7.1 Se deberá utilizar el formato creado para tal fin (No se recibirán bancos de preguntas de ninguna otra manera).
- 7.2 Se pueden usar los siguientes tipos de preguntas:
 - 7.2.1 Única respuesta.
 - 7.2.2 Verdadero o Falso.
 - 7.2.3 Por orden.

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

8. Gestión de la solicitud


Por parte de CGS se entregaran las siguientes respuestas:

2.1 Primera respuesta: Se informará el nombre del agente encargado y tiempo estimado de respuesta (ver tabla de SLA adjunta en la parte inferior de este documento).

2.2 Respuesta de solución: el agente entregará el estatus real al requerimiento, dando por terminado o solicitando validaciones adicionales.

El siguiente cuadro contiene los estados de la solicitud:

Estado	Descripción
Abierto	La solicitud ha sido recibida y está pendiente de ser gestionada.
En gestión	La solicitud fue asignada a un agente y se encuentra en gestión.
Pendiente	Este estado se presenta cuando una solicitud no contempla los parámetros necesarios para ser resuelta, indicándole al solicitante que revise la información brindada para gestionar el requerimiento. En caso de no dar respuesta luego de 8 horas hábiles , <u>la solicitud pasará a estado Cerrado.</u>
Resuelto	Una vez se cuente con la solución realizada, el agente cambiará el estado del requerimiento y notificará al solicitante para su validación en 8 horas hábiles o <u>en caso contrario se dará cierre definitivo.</u>

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

Cerrado	
---------	--

3. **Reportes:**

3.1 La gestión del descargue de reportes de las plataformas SSFF o Comunidad Virtual, está en cabeza al área de Calidad y Soporte a la operación (Jimmy González).


4. **Desarrollos:**

4.1 La solicitud inicial se debe realizar por medio de la plataforma de solicitudes bajo la tipología “Desarrollos”, luego de recepción del ticket el analista se pondrá en contacto con el solicitante enviará el formato de brief y agendará una sesión de entendimiento de la solicitud.

4.2 Luego este brief pasara a aprobación de la Jefatura de Investigación y Desarrollo de contenidos quién indicará la viabilidad del mismo.

4.3 De ser aprobado se dará inicio al proceso normal de desarrollos.


4.4 Solo se recibirán solicitudes de desarrollos por medio del formato de brief aprobado.

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022

5. Tiempos de gestión de los requerimientos

Los tiempos establecidos para la gestión de requerimientos de acuerdo a las tipologías establecidas son los siguientes:

Tipo de solicitud	Características	Primera respuesta	Tiempo de gestión	Tiempo de SLA
		Horas hábiles de L a V de 8 a 5 pm		
Creación de estructura en plataforma	Creación de UN espacio en LMS donde aparecerá el contenido para los usuarios finales.	2	10	12
Carga de contenidos en plataforma/ Creación de foros	Cargue de UN contenido. 1. Formatos de cargue HTML, documentos, imágenes, multimedia o links. Creación de UN Foro	2	10	12
Creación de Certificación	Cargue de 30 preguntas en plataforma en un (1) curso y/o certificación habilitada en LMS.	2	14	16
Matrícula de usuarios en plataforma	Creación y matrícula masiva de usuarios en UN curso y/o certificación habilitada en LMS.	2	10	12
Actualización de contenido/ certificación en LMS/ información en	Actualización de UN contenido 1. Sustitución de contenidos (HTML, documentos, imágenes, multimedia y links) y certificaciones en UN curso, certificación o espacio de plataforma.	2	12	14

	ALCANCE POLÍTICAS PARA SOLICITUDES A LA COORDINACIÓN GESTIÓN DE SISTEMAS
	JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS
	UNIVERSIDAD CLARO COMERCIAL
	AGOSTO 2020 - POL-006-2020 – UCC - UC
FECHA DE ACTUALIZACIÓN 26 ABRIL 2022	

portal es				
Incidencia en sistema/plataforma	1. Sistemas soportados: (SFFF, comunidad virtual, mi enlace, claramente, PID y Conectados). 1.1 Reporte de falla de visualización. 1.2 Reporte de falla de acceso de usuarios. 1.3 Reporte de ralentización de plataforma. 1.4 Reporte de no cargue de plataforma.	1	3	4
Migración contenidos plataformas	Dependiendo la cantidad de contenidos	2	15	17
Desarrollo en plataformas	Dependiendo del desarrollo	2	18	20
Creación de sesión en aula virtual	Dependiendo de la configuración de sesión	2	18	20
Solicitud de reportes o sabanas de información	Descarga únicamente del reporte con autorización del Jefe superior directo	2	10	12