



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL

CÓDIGO: XX-YY-ZZ-NN
VERSIÓN: 01 24-ABR-2020

Contenido

1. Introducción	2
2. Definición	3
3. Políticas	3
4. Contenido	4
5. Documentos de referencia	9
6. Nota de cambio	9
7. Bibliografía	10
8. Anexos	10

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

1. Introducción

Los nuevos avances tecnológicos han llevado a que las diferentes Instituciones busquen la manera de adaptarse y modernizar sus métodos de trabajo, de tal manera que no se vea afectada su productividad y, en cambio, contribuya al trabajo flexible para los colaboradores. En este sentido, la transformación digital está cambiando la forma en cómo realizamos el trabajo adaptándose a nuevas tecnologías, automatización y robotización de los diferentes procesos, propiciando así el uso de nuevas herramientas tecnológicas de interacción y permitiendo así eliminar las barreras de distancia y comunicación. La Universidad de Antioquia establece la Oficina Virtual, con el objetivo de proporcionar, a sus empleados, las herramientas necesarias que permitan el desempeño de las funciones desde espacios físicos diferentes a los habituales, de manera ocasional, sin afectación en el desempeño de los roles institucionales, ni en el logro de los resultados esperados y la interacción con jefes, compañeros y usuarios de la forma usual.

La Oficina Virtual surge al reconocer, que si bien es cierto que la Universidad tiene sedes físicas, que propenden por el cumplimiento de ciertos códigos necesarios en la relación de todos los actores de la comunidad académica, entre los cuales es importante otorgar un espacio físico común; se hace necesario definir nuevas tecnologías, acordes con las tendencias de transformación digital y su aplicación en los nuevos modelos de gestión el talento humano.

2. Definición

Este manual tiene como objetivo describir el proceso de gestión de la oficina virtual de la Universidad de Antioquia, sus objetivos, alcances, operación y demás elementos necesarios para su buen desarrollo.

La oficina virtual es una estrategia adoptada por la Universidad en pro del beneficio de sus empleados para desarrollar sus funciones desde cualquier lugar, conservando así su productividad y buen desempeño.

3. Políticas

Podrán acceder a la oficina virtual los profesores vinculados y ocasionales y los empleados administrativos de todos los vínculos y niveles, cuyos roles cumplan con las características a nivel de responsabilidades, funciones universitarias y los requisitos para la oficina virtual. Adicional se deberá acordar con el jefe inmediato, quien será el responsable de validar la pertinencia y solicitar el acceso a la oficina virtual para cada uno de los miembros de su equipo de trabajo, teniendo en cuenta que esta modalidad solo aplica si el empleado requiere realizar sus labores en alguna de los siguientes escenarios:

- Teletrabajo.
- Trabajo en casa.
- Bajo un acuerdo ocasional con su Jefe inmediato.
- Un viaje a otra ciudad por motivos de estudios, requerimiento laboral en temas de investigación y desarrollo y eventos como conferencias, seminarios, congresos, entre otros, en modalidad de comisión o representación de la universidad.
- Excepciones externas tales como:
 - El empleado no puede asistir a la oficina por motivos de índole familiar, pero puede trabajar desde otro lugar.
 - El empleado debe realizar su trabajo fuera de la oficina habitual con proveedores y/o clientes.
 - El empleado debe realizar su trabajo desde algún lugar autorizado por la Universidad como sedes universitarias u otras zonas.
 - El empleado no puede asistir a la oficina habitual por situación de orden público.
 - El empleado no puede asistir a la oficina habitual por factores medio ambientales y/o catástrofes naturales.
 - El empleado no puede asistir a la oficina habitual por factores de movilidad y tránsito en la ciudad.
 - El empleado no puede asistir a la oficina habitual por condiciones sanitarias.
 - El empleado no puede asistir a la oficina habitual por un decreto de autoridad gubernamental.

Los empleados que accedan a la oficina virtual deberán contar un equipo tecnológico, con antivirus, así como con la conectividad necesaria para ejecutar sus funciones durante el tiempo que permanezcan por fuera de la oficina habitual.

Nota: La oficina virtual no debe ser usada durante los periodos de vacaciones, ningún tipo de incapacidad, ni calamidad.

4. Contenido

4.1 Objetivo de la oficina virtual

El principal objetivo de la oficina virtual es proporcionar las herramientas necesarias que le permitan al empleado desarrollar sus funciones desde cualquier lugar; permitiéndole así, tener disponibilidad en todo momento de la información y recursos necesarios.

4.2 Compromisos institucionales frente a la oficina virtual

Con el fin de garantizar la disponibilidad de los recursos informáticos para que el empleado desarrolle sus funciones laborales desde cualquier lugar, se establecen los siguientes compromisos:

- Se realizará un análisis de las diferentes herramientas y aplicativos que utilizan, tanto los empleados administrativos como el profesorado, para desarrollar sus funciones, con el fin de identificar su usabilidad y licenciamientos requeridos, así como las posibles falencias que existen a nivel tecnológico para desarrollar planes de mejoramiento continuo y de esta manera brindar el soporte necesario a todos los colaboradores.
- Se habilitarán todas las herramientas y aplicativos necesarios para la adecuada conexión a los diferentes equipos y/o sistemas de información con los que cuenta la Universidad para facilitar el desarrollo de las diferentes funciones administrativas y académicas.
- Se revisará periódicamente el comportamiento de la oficina virtual con el fin de identificar nuevas e innovadoras herramientas tecnológicas para facilitar el trabajo de los empleados de la Institución.
- Desarrollar diferentes estrategias de comunicación, socialización y capacitación referentes al acceso y uso adecuado de las herramientas habilitadoras de la oficina virtual.

4.3 Herramientas tecnológicas que No requieren ser habilitadas mediante la Oficina Virtual

Gmail: es el servicio de correo electrónico de Google.

Hangouts/Meet: es el servicio de mensajería instantánea y videoconferencia de Google que facilita la comunicación de equipos.

Google Calendar: es el servicio de agenda y calendario electrónico de Google. Este servicio se integra con Gmail y Hangouts.

Google Drive: Es el servicio de almacenamiento de archivos en Internet. Se pueden almacenar fotografías, videos, dibujos, archivos de texto y muchos otros tipos de documentos. Este servicio además permite compartir archivos entre varias personas, sin la necesidad de tener que enviar los archivos a través de un correo electrónico o por otra vía.

Portal UdeA: Es el sitio Web de la Universidad de Antioquia, que le permite al funcionario estar informado sobre la Universidad, sus eventos y actualidad, realizar trámites, acceder a servicios y a los sistemas de información institucionales que tengan una modalidad Web y a los cuales tenga permiso el funcionario.

4.4 Herramientas tecnológicas que se ofrecen con la Oficina Virtual

SAP Router: Es un programa que permite hacer conexiones directas a SAP (Plataforma de ERP utilizado por la Universidad de Antioquia) desde cualquier red externa a tus servidores SAP sin necesidad de una VPN (Red privada virtual).

Servicio RDS: Es un servicio que facilita el acceso remoto a los módulos de las aplicaciones institucionales que no están publicadas en el portal universitario y diseñado específicamente para ser utilizado por los empleados que tienen permisos en una o varias de las siguientes aplicaciones: SIPE, MARES, MOISES, FAMA, ESPACIOS FÍSICOS, FACART, FBU, REUNE y SAP.

VPN: Es un tipo de tecnología conectada a la red que permite seguridad en la red local cuando un dispositivo está conectado a Internet.

RainBown: Es un programa que permite realizar llamadas de voz a través de Internet. Las funcionalidades principales son: Realizar llamadas a una extensión telefónica, recibir llamadas en el dispositivo en el que se instale el programa y gestionar llamadas hasta con 3 participantes.

4.5 Descripción básica de aplicaciones Cliente/Servidor de la UdeA a las que se ofrece acceso con el Servicio RDS

Nombre de la aplicación	Descripción resumida de la aplicación	Usuarios principales	Observaciones
SIPE	Sistema de información que permite registrar y gestionar la información de los funcionarios de la Universidad de Antioquia. Dentro de los principales procesos que gestiona este sistema se encuentran: Certificaciones, Ciclo de vida del funcionario, Compensaciones, Vacaciones, Ausentismos y Nómina.	Oficina de Talento Humano, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Docencia, Asuntos Docentes, Admisiones, Salud Pública, Medicina, Regionalización, Vicerrectoría de Investigación, Posgrados, Vicerrectoría de Extensión.	Aplicación Cliente-Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario) y también cuenta con módulos Web (en el Portal)
FBU	Sistema del Fondo de Bienestar Universitario que permite gestionar la información relacionada con los planes y productos financieros, que desde el punto de vista del bienestar, permitan atender situaciones económicas relacionadas con el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos vinculados a la Universidad de Antioquia	Fondo de Bienestar Universitario	Aplicación Cliente-Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario) también cuenta con módulos Web (en el Portal)
FAMA	Sistema de información de Facturación y Matrícula de Estudiantes, que permite gestionar principalmente la liquidación de matrículas y derechos de grado de los estudiantes	Admisiones	Aplicación Cliente - Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario)
REUNE	Sistema de información que apoya la Red Universitaria de Extensión, específicamente con los servicios de Asesorías y Consultorías que ofrece la Universidad de Antioquia	Vicerrectoría de Extensión	Aplicación Cliente - Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario)
MARES	Sistema de información que permite gestionar principalmente los planes de estudio y el ciclo de vida académico del estudiante	Admisiones, decanos, vicedecanos y secretarías de unidades académicas, Vicerrectoría de Docencia, Bienestar Universitario	Aplicación Cliente-Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario) también cuenta con módulos Web (en el Portal)

MOISES	Sistema de información para la gestión de la inscripción y selección de los aspirantes a los programas de pregrado y posgrado de la Universidad de Antioquia.	Admisiones, decanos, vicedecanos y secretarías de unidades académicas, Vicerrectoría de Docencia.	Aplicación con módulos de escritorio (Cliente-Servidor) y Web (en el portal)
FACART	Sistema de información que apoya la gestión de la facturación de matrícula y la cartera asociada a ésta	Facturación y Cartera	Aplicación Cliente-Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario) también cuenta con módulos Web (en el Portal)
REVIT	Programa de Modelado de información de construcción que permite al usuario diseñar con elementos de modelación y dibujo paramétrico.	No definido	Requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario
AUTOCAD	Programa de dibujo por computadora CAD 2 y 3 dimensiones, que permite crear dibujos o planos genéricos, documentar proyectos de ingeniería, arquitectura, mapas o sistemas de información geográfica entre otros	No definido	Requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario
ESPACIOS FÍSICOS	Sistema de información que apoya la atención de requerimientos para la programación operativa y transferencia de recursos logísticos y asignación de espacios físicos necesarios para el desarrollo de actividades misionales de la Institución.	Encargado en cada unidad académica, logística e infraestructura	Aplicación Cliente-Servidor (requiere instalar aplicación en el escritorio del PC del usuario)
SAP	SAP ERP es un software de planificación de recursos empresariales, el cual incorpora las funciones empresariales más importantes de la Universidad, principalmente en el área financiera (ventas, presupuesto, contabilidad, finanzas, logística, tesorería).	Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Extensión, Dirección Jurídica, Dirección de planeación y desarrollo Institucional, Dirección de postgrados, Dirección de bienestar universitario, Dirección de regionalización, Dirección de comunicaciones, Dirección de relaciones internacionales, Auditoría	Aplicación Cliente-Servidor

4.4 Procedimiento de habilitación e inhabilitación de accesos a la oficina virtual

La habilitación de la Oficina virtual se realiza una única vez y permanece durante el tiempo que el funcionario ejecute actividades laborales con la Universidad de Antioquia.

Para la habilitación del acceso a la oficina virtual se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Verificación por parte del jefe inmediato sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos en cuanto a equipos tecnológicos y conectividad y la necesidad frente a las diferentes herramientas y/o aplicativos requeridos por su equipo de trabajo para ejecutar sus funciones por fuera de la oficina habitual, con el fin de optimizar la usabilidad de los mismos y los recursos tecnológicos de la universidad.
- b) El jefe inmediato diligencia, junto con su equipo de trabajo, el archivo Solicitud Activación OV - Nombre Dependencia, con la información de los diferentes aplicativos, herramientas o dispositivos que requiera cada uno de los integrantes de su equipo.
- c) El jefe inmediato creará una solicitud a través de Soluciones UdeA tal y como se indica en la guía para el usuario del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”. En los campos del formulario debe elegir las siguientes opciones:
 - a. Para DIVISIÓN GESTIÓN INFORMÁTICA
 - b. Servicio SERVICIOS DE MICROINFORMÁTICA OFICINA VIRTUAL
 - c. Asunto HABILITACIÓN OFICINA VIRTUAL
 - d. Texto Datos del jefe que solicita la activación del servicio.

Y debe adjuntar el archivo diligenciado en el punto b.

Nota: es importante que todos los usuarios para los que haya realizado solicitud de habilitación de la Oficina Virtual, revisen constantemente sus correos y/o celulares, ya que pueden ser contactados por el equipo de soporte para resolver cualquier inquietud relacionada con la solicitud. Así mismo deberán leer las instrucciones u orientaciones para la adecuada instalación de los aplicativos o herramientas solicitadas.

- d) El equipo de informática brindará el acceso a la oficina virtual según la guía para asignación de oficina virtual. Adicional se enviará una respuesta en la cual se especifica el inicio del procesamiento de la solicitud.
- e) Cuando se complete la solicitud, el equipo de informática enviará un correo al usuario y su jefe inmediato notificando los servicios habilitados y las situaciones que puedan surgir en el proceso.
- f) Frente a cualquier inconveniente de conexión y accesos, el empleado deberá contactarse con la Mesa de Ayuda al Teléfono 219 5959 o a través de Soluciones UdeA en el portal universitario (<https://soluciones.udea.edu.co/>).
- g) Para Inhabilitar el servicio de la oficina virtual, el Jefe inmediato creará una solicitud a través de Soluciones UdeA tal y como se indica en la guía para el usuario del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”.
- Para DIVISIÓN GESTIÓN INFORMÁTICA
 - Servicio SERVICIOS DE MICROINFORMÁTICA OFICINA VIRTUAL
 - Asunto INHABILITACIÓN OFICINA VIRTUAL
 - Texto Datos del jefe que solicita la activación del servicio (Nombre, área, ubicación) y datos del usuario al cual se le inhabilitará el servicio.

4.5 Soporte para el buen funcionamiento a los accesos de la oficina virtual

Los servicios de soporte sobre los servicios de informática se ofrecerán mediante la mesa de ayuda y el uso del sistema de gestión de solicitudes Soluciones UdeA para:

1. Servicio RDS
2. La conexión a SAP mediante SAP Router
3. El servicio de telefonía basada en el protocolo de internet (IP)
4. Funcionamiento de la VPN
5. La conexión remota a los equipos asignados en la Universidad

5. Documentos de referencia

- DI-GI-GU-02 Guía para el usuario del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones udea”

- DI-IN-GI-23 Instructivo para la asignación de solicitudes o tickets mediante la Herramienta tecnológica Soluciones UdeA
- DI-GI-GU-03 Guía para el agente del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”

6. Nota de cambio

No aplica para la primera versión

7. Bibliografía

No aplica para la primera versión

8. Anexos

Anexo 1: Formato validación de requisitos para la oficina virtual (Solicitud Activación OV - Nombre Dependencia)

Anexo 2: Presentación Oficina Virtual

<p>Elaboró: Ingeniera Analista de Procesos Gerente de Proyectos Dirección de planeación y desarrollo institucional</p>	<p>Revisó: Jefe de Arquitectura de Procesos Jefe de Gestión Informática Dirección de planeación y desarrollo institucional</p>	<p>Aprobó: Director de planeación y desarrollo institucional Dirección de planeación y desarrollo institucional</p>
<p>Fecha: 24-04-2020</p>	<p>Fecha: DD-MMM-AAAA</p>	<p>Fecha: DD-MMM-AAAA</p>