
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

CONTROL DE DOCUMENTOS		
VERSION¹	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1	14 de Junio de 2011	Primera versión del documento Elimina el proceso de gestión de recursos tecnológicos D-116301
2	26 de Agosto de 2011	Modificación en documentos relacionados en nombre del instructivo para el desarrollo e implantación de sistemas de información por instructivo para la construcción de sistemas de información o implementación de sistemas comerciales o recibidos por convenio.
01	28 de noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la resolución 162 de 2017, que crea el proceso Gerencia de TIC como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 del 1 de noviembre de 2017. Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 2 de fecha 26 de agosto de 2011, la cual fue aprobada por Letty Rosmina Leal Maldonado, Subsecretaria de Planeación y Gestión como líder del proceso Gestión y Adquisición de Recursos, vigente en ese momento.

1.Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente está publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Registrar y gestionar todos y cada uno de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones que soliciten los Servidores Públicos de la Entidad a través de la herramienta de gestión de servicios vigente, con el fin de brindar al usuario final un soporte técnico permanente, oportuno y eficiente en materia tecnológica.

Alcance


Aplica para todos los procesos de la Entidad, e inicia con los requerimientos efectuados por los usuarios en relación con temas tecnológicos y termina con la respuesta al servicio de acuerdo a la complejidad de la solicitud efectuada, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos (I, II ,III)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Toda solicitud de servicios de Tecnología de la Información y las comunicaciones (TIC's) de cualquier proceso de la entidad debe ser registrada, por medio del aplicativo de gestión de servicios vigente.
2. Para poder acceder a estos servicios, en el aplicativo se debe crear un perfil de usuario mediante el **formato de solicitud de cuentas de usuarios**.
3. Las solicitudes deben ser realizadas a través del aplicativo de gestión de servicios vigente vía web, del correo electrónico o vía telefónica.
4. Los tiempos establecidos para la ejecución de las actividades de los productos y/o prestación de los servicios asociados a este procedimiento se definirán en el aplicativo de gestión de servicios vigente.
5. Los reportes generados a la Contraloría de Bogotá, será responsabilidad del o la líder o responsable del proceso gestión y adquisición de recursos quien debe remitir a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información para su cargue en el aplicativo vigente, de acuerdo a las fechas establecidas en la normativa expedida por el ente de control. Es responsabilidad de la dependencia generadora de la información, la veracidad, calidad y oportunidad de la misma.
6. Los tiempos establecidos para la ejecución de las actividades de la realización de los productos y/o prestación de los servicios asociados a este procedimiento se definirán de acuerdo con lo enunciado, así:
 - Legales, según sea el caso: Quejas, reclamos y manifestaciones: 15 días; derecho de petición de información: 10 días; consultas: 30 días

Nota: Cuando los tiempos de las actividades desarrolladas obedezcan a una normativa específica, se establecen en la descripción de actividades que hace parte del presente documento.

7. Toda comunicación oficial asociada al presente procedimiento, debe efectuarse a través del aplicativo de gestión documental (AGD) vigente y adoptado en la Secretaría Distrital de Gobierno, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el subsistema de gestión documental.
8. Las salidas generadas en este procedimiento, aportan al logro de los objetivos y metas formulados para la gestión del proceso Gestión y Adquisición de recursos, y que se encuentran formulados en los planes vigentes.
9. Los controles a los riesgos asociados al presente procedimiento se encuentran establecidos en la matriz de riesgos del proceso Gestión y Adquisición de recursos, los cuales buscan gerenciar el riesgo en todos los ámbitos de la gestión institucional que afecten la misionalidad y la gestión administrativa. Estos son gestionados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de gestión del riesgo.
10. Los registros de carácter obligatorio son los que se encuentran contemplados en la descripción del procedimiento, por lo que los instructivos incluidos en el presente procedimiento se constituyen en una guía, ya que dependiendo del evento o actividad algunos de los pasos no se deben surtir.


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

Normatividad y/o Documentos Asociados

1. Ver normograma
2. Ver listado maestro de documentos externos

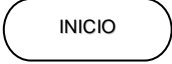
Glosario


1. **ARANDA:** Herramienta de gestión que permite registrar, administrar controlar y evaluar todas las solicitudes y servicios de TI atendidos por la dirección de planeación y sistemas.
2. **ARBOL DE INCIDENTES:** Es un listado de la estructura jerárquica de los tipos de incidentes, los cuales podrán ser seleccionados para categorizar la problemática reportada por el usuario.
3. **APLICATIVO:** Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información.
4. **APLICATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Herramienta de gestión que permite registrar, administrar controlar y evaluar todas las solicitudes y servicios de TIC's atendidos por la Dirección de Planeación y Sistemas.
5. **CONDICIONES TÉCNICAS:** Los requerimientos mínimos que en materia de seguridad y disponibilidad deben tener los diferentes recursos tecnológicos utilizados en la Entidad.
6. **DISPONIBILIDAD:** Asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y activos asociados cuando lo requieran.
7. **ESPECIALISTA:** Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo a la clasificación estipulada en el árbol de incidentes o de petición de servicio.
8. **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Es el conjunto de elementos de hardware (servidores, puestos de trabajo, redes, enlaces de telecomunicaciones, etcétera), software (sistemas operativos, bases de datos, lenguajes de programación, herramientas de administración, etcétera) y servicios (soporte técnico, seguros, comunicaciones, etcétera); que en conjunto dan soporte a las aplicaciones (sistemas informáticos) de una organización.
9. **INCIDENTE:** Interrupción o disminución en la calidad de cualquier servicio de Tecnología de la Información y de las comunicaciones (TIC's) como: Impresora atascada, página web no disponible, equipo de cómputo no enciende, entre otros.
10. **LLAMADAS DE SERVICIO:** Requerimiento que no interrumpe o disminuye la calidad del servicio, como: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo o video, configuración de telefonía, entre otros.
11. **MEDIO DE CONECTIVIDAD:** Son los diferentes medios de comunicación con que cuenta la Entidad como: enlaces dedicados y radio-enlaces para brindar los diferentes servicios de red entre el nodo principal y los nodos secundarios.
12. **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
13. **PETICIÓN DE SERVICIOS:** Toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de ayuda que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video. Actualizaciones, cambio de versiones, solicitud de visitas técnicas para sedes nuevas, apoyo técnico para compra de hardware y software y en general para toda adquisición de componente tecnológico que requieran las diferentes dependencias de la Entidad.
14. **RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Son todos los bienes tangibles e intangibles que posee la entidad, que




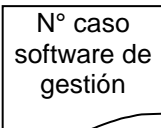
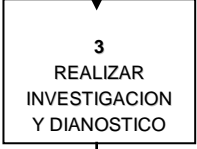
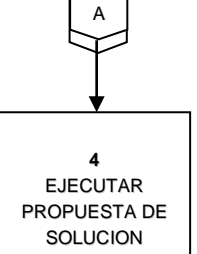
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017


<p>constituyen herramientas informáticas para el desarrollo de las labores diarias.</p> <p>15. SERVICIOS DE TI: Servicios de Tecnología de la Información. Cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Planeación y Sistemas de información que involucre componente tecnológico (hardware o software).</p> <p>16. SISTEMAS DE INFORMACIÓN: sistema de información se define como un conjunto de procedimientos interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Igualmente apoya la coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos, entre otros aspectos. Los elementos interactúan entre si con el fin de apoyar las actividades de las empresas, negocios u organizaciones.</p> <p>17. SOPORTE TECNOLÓGICO: Actividad o servicio que se presta al usuario final ante cualquier requerimiento que involucre fallas en alguno de los recursos tecnológicos.</p> <p>18. USUARIO: Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría Distrital de Gobierno.</p>						
<p>Siglas</p> <p>1. TI: Tecnología de la Información</p> <p>2. AGD: Aplicativo de Gestión Documental</p> <p>3. PC (✓): Punto de Control del procedimiento.</p>						
<p>Salidas generadas del procedimiento.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Salidas</th> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 25%;">Cliente interno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Soporte Técnico a Usuarios</td> <td>Atención de solicitudes relacionadas con Tecnologías de Información y comunicaciones TIC's, con el fin de garantizar a los usuarios el acceso y disponibilidad a los servicios tecnológicos requeridos para la normal realización de sus actividades.</td> <td style="text-align: center;">Todos los procesos</td> </tr> </tbody> </table>	Salidas	Descripción	Cliente interno	Soporte Técnico a Usuarios	Atención de solicitudes relacionadas con Tecnologías de Información y comunicaciones TIC's, con el fin de garantizar a los usuarios el acceso y disponibilidad a los servicios tecnológicos requeridos para la normal realización de sus actividades.	Todos los procesos
Salidas	Descripción	Cliente interno				
Soporte Técnico a Usuarios	Atención de solicitudes relacionadas con Tecnologías de Información y comunicaciones TIC's, con el fin de garantizar a los usuarios el acceso y disponibilidad a los servicios tecnológicos requeridos para la normal realización de sus actividades.	Todos los procesos				

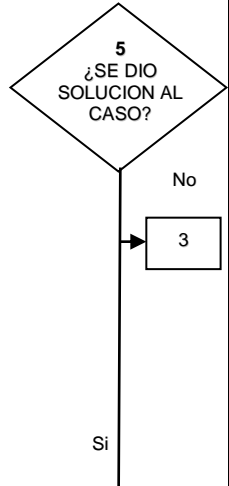
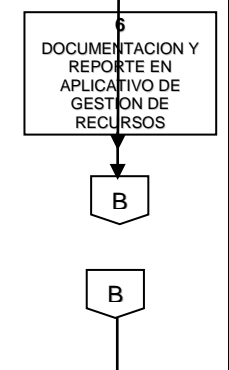
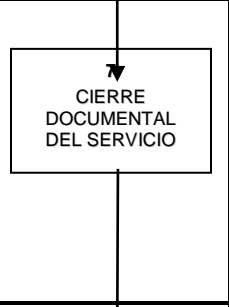
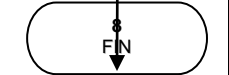
2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidores de la Secretaría Distrital de Gobierno	Las solicitudes de servicio son efectuadas por los usuarios de la Entidad (funcionarios o contratistas), Vía Web, telefónico o correo electrónico.	
	Agente de Mesa de Servicios	En el aplicativo de Gestión de recursos tecnológicos vigente se debe determinar si es un Incidente : Eventos que disminuyen o suspenden la calidad del servicio o una Llamada de servicio : Requerimiento que no disminuye o interrumpe la calidad del servicio..	
	Especialista asignado	<p>De acuerdo a la complejidad del servicio, se debe determinar el nivel de atención del mismo de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nivel I: Pertenecen a este nivel los requerimientos cuyas soluciones son conocidas por la Mesa de Servicios. Nivel II: Pertenecen a este nivel las solicitudes cuyas soluciones no son conocidas o ejecutadas por la Mesa de Servicios. Nivel III: Pertenecen a este nivel las solicitudes cuyas soluciones no son conocidas o ejecutadas por la Mesa de Servicios ni por especialistas de Nivel II. Corresponde a una atención especializada. <p>En cada uno de los niveles establecidos y de acuerdo al requerimiento, se designa un especialista acorde a la necesidad de servicio.</p>	
	Especialista asignado	<p>Con el fin de efectuar un servicio adecuado a las necesidades establecidas por el Servidor Público solicitante, se debe efectuar una investigación o diagnóstico al mismo con el fin de determinar la acción a ejecutar teniendo en cuenta para ello el nivel, la complejidad, y si el servicio es de categoría incidente o llamada de servicio.</p> <p>Nota 1: Dependiendo del tipo de servicio se debe dar aplicabilidad a los instructivos y formatos respectivo (si aplica).</p>	


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>El servidor público que atendió el caso debe determinar si a la solicitud efectuada se le dio la respuesta adecuada, de acuerdo a los niveles establecidos en la misma.</p> <p>En caso que se haya efectuado una solución satisfactoria se dará por terminado el caso, continuando con la actividad 6.</p> <p>En caso que la solución o la acción ejecutada no fuesen satisfactorias, se deberán ejecutar nuevamente las actividades establecidas en el numeral 3 del presente procedimiento, con el fin de dar trámite efectivo al mismo.</p> <p>Nota: En algunos casos debido a la complejidad de la solicitud, es necesario que el servicio escale a un especialista de mayor rango, por lo tanto debe ejecutarse esta actividad si es necesario.</p>	
	Especialista asignado	<p>✓ PC: Se debe efectuar la documentación a que haya lugar del caso solucionado, según los parámetros establecidos en el aplicativo de gestión de servicios vigente, con el fin de dar por terminada a satisfacción la solicitud.</p> <p>Una vez se efectúe esta actividad se remitirá un correo de forma automática al usuario que solicito el servicio con el fin de que este califique el servicio en niveles de satisfacción.</p>	
	Agente de Mesa de Servicios	<p>Con el fin de tener registros que proporcionen evidencia de la gestión del procedimiento, se realiza el cierre documental del servicio.</p> <p>En caso que el profesional determine que la documentación anexada como soporte a la solución del servicio no es coherente, o la actividad ejecutada no corresponde a la solicitud inicial podrá reactivar el caso para su aclaración o complemento.</p>	
		Fin del procedimiento	

3. DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS

Página 6 de 7

Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-P001
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

CÓDIGO	DOCUMENTO
GDI-TIC-F005	Formato De Concepto Técnico para baja de elementos
GDI-TIC-F002	Formato acta de préstamo
GDI-TIC-F003	Formato solicitud cuentas de usuario
GDI-TIC-F004	Formato lista de chequeo equipos de computo
GDI-TIC-F006	Formato acta de entrega de equipo de computo migrado
GDI-TIC-IN002	Instrucciones para la creación, actualización o modificación de terceros.
GDI-TIC-IN003	Instrucciones para elaborar el Inventario de Activos de Información
GDI-TIC-IN004	Instructivo para la implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información
GDI-TIC-IN001	Instructivo para solicitud de digitalización de firma mecánica.
GDI-TIC-IN006	Instructivo Monitoreo de infraestructura de red de datos.
GDI-TIC-IN007	Instructivo para brindar soporte sobre la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Gobierno.
GDI-TIC-IN008	Instructivo para el préstamo de equipos de cómputo.
GDI-TIC-IN009	Instructivo para la creación, modificación y eliminación de cuentas en el Directorio Activo
GDI-TIC-IN010	Instructivo para la asignación, nombramiento y adecuación de cambios de máquinas y equipos de cómputo
GDI-TIC-IN011	Instructivo para la administración y asignación de cuentas de correo electrónico
GDI-TIC-IN012	Instructivo para la administración y mantenimiento de la planta telefónica
GDI-TIC-IN013	Administración de equipos de respaldo y redes de la Infraestructura Tecnológica
GDI-TIC-IN005	Instructivo para el control de versiones y despliegue de Sistemas de Información
GDI-TIC-IN014	Instructivo para Administrador de la base de datos DBMS y la encriptación de claves
GDI-TIC-IN015	Instructivo para la realización de backup para bases de datos
GDI-TIC-IN016	Instructivo para la realización de pruebas de carga y estrés
GDI-TIC-M001	Manual de Políticas de Uso y Seguridad de la Infraestructura Tecnológica