

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
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, Subsecretaría de Planeación y Gestión como líder del proceso Gestión y Adquisición de Recursos, vigente en ese momento.
02	05 de Julio de 2018	Se actualiza el documento de acuerdo con los lineamientos establecidos en ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con las TI. Se adicionan actividades que garanticen las mejores prácticas para el dominio de uso y apropiación de los proyectos.
03	17 de diciembre de 2018	Se realiza la inclusión de los lineamientos de operación que detallan las responsabilidades de las áreas funcionales en la apropiación de los sistemas de información. Se incluye en el diagrama de flujo los pasos necesarios para vincular el procedimiento con el GDI-TIC-P002 de gestión de sistemas de información.
04	13 de julio de 2021	Se realiza la exclusión de las actividades relacionadas con la gestión de incidentes. De igual forma, se eliminan los lineamientos e instrucciones de operación relacionadas con la gestión de incidentes realizadas por los grupos de la DTI y/o áreas de la SDG. Se modifica el nombre del procedimiento de gestión de servicio de TIC a gestión de requerimientos debido a que se realiza la documentación de la gestión para cada uno de los procesos de forma independiente. Se ajusta el desarrollo del procedimiento de acuerdo con el ajuste del objetivo y alcance establecido.
05	21 de septiembre de 2021	Se cambia el nombre del procedimiento dentro del documento "Gestión de Requerimientos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" por "Gestión de Requerimientos de TI". Adicionalmente se ajustan las políticas de operación en el dominio de uso y apropiación ya que estas actividades se deben realizar de manera articulada con las áreas involucradas y con la Dirección de Gestión del Talento Humano, para definir el plan de formación.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó la construcción del documento, por parte del grupo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías e Información mediante mesas de trabajo, en las cuales participaron los profesionales del grupo y el analista del proceso de la OAP.	Jorge Bernardo Gómez Rodríguez Director de Tecnologías e Información Angela Patricia Cabeza Morales Profesional de revisión de normalización de la OAP	Ana María Aristizábal Osorio Subsecretaría de Gestión Institucional Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. 190189

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Describir el paso a paso para garantizar el registro y la atención de los requerimientos solicitados por los servidores públicos y contratistas de la entidad a través de la herramienta de gestión de servicios vigente y otros canales oficiales, con el fin de brindar al usuario final un soporte técnico permanente, oportuno y eficiente en materia tecnológica.

Alcance

Aplica para todas las solicitudes reportadas por los usuarios de acuerdo con el catálogo de servicios vigente. Asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Responsable

Director(a) de Tecnologías e Información

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 en la Herramienta de Gestión de Servicios vigente. En caso de contingencia, se pueden solicitar los servicios a través de los canales habilitados: vía web, vía telefónica, chat o a través del correo electrónico. Este servicio debe estar acorde al catálogo de servicios vigentes de la Entidad establecido en la misma herramienta.
2. Los tiempos establecidos para la ejecución de las actividades de los productos y/o prestación de los servicios asociados a este procedimiento, están definidos y parametrizados en la herramienta de gestión de servicios vigente.
3. Para la gestión de un servicio en la herramienta de gestión de servicios vigente, el agente debe validar que se disponga como mínimo de la siguiente información:
 - a. Número único de referencia del caso
 - b. Categorización
 - c. Urgencia
 - d. Impacto
 - e. Nombre de la persona que hace la solicitud
 - f. Información para notificación (número telefónico, correo electrónico, etc.)
 - g. Descripción del servicio
 - h. Estado del servicio
 - i. Grupo y agente que gestionara el servicio
4. Todos los especialistas deberán consultar la base de conocimiento en la herramienta de Gestión de Servicios cuando sea necesario, con el fin de brindar, total o parcialmente, la solución correspondiente a una solicitud de un servicio.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

La solicitud del desarrollo de un nuevo sistema de información o el cambio de las funcionalidades de uno ya existente debe ser aprobado por el líder del proceso al cual el sistema supla las necesidades, lo cual debe estar articulado con los procesos y procedimientos del área respectiva.

5. De acuerdo con el concepto técnico emitido por la Dirección de Tecnologías e Información para el desarrollo de un nuevo sistema de información o el cambio de las funcionalidades de uno ya existente, el área funcional a la cual se le está resolviendo la necesidad proporcionara los recursos faltantes para el desarrollo del proyecto, tanto en temas presupuestales como recurso humano idóneo para la implementación e interiorización del mismo.
6. La Dirección de Tecnologías e Información realizará el monitoreo a la infraestructura de red de acuerdo con las instrucciones impartidas en el instructivo GDI-TIC-IN006 Monitoreo de infraestructura de red de datos.
7. La Dirección de Tecnologías e Información ejecutará las actividades que garanticen el dominio de uso y apropiación, de manera articulada con las áreas involucradas, en la implementación de proyectos de TI que tengan un alto impacto en la gestión de la Entidad. Estas actividades están relacionadas con:
 - a. Capacitación funcional inicial a los grupos de formadores de las áreas funcionales, quienes serán los responsables de realizar la interiorización de los sistemas de información a los usuarios finales y ejercerán el control en la resolución de dudas y nuevos requerimientos relacionados con el producto entregado.
 - b. Trabajar articuladamente con la Oficina Asesora de comunicaciones en la estrategia de comunicación, contenidos, mensajes claves (videos, correos electrónicos, talleres, presentaciones, etc.) y la audiencia de destino.
 - c. Trabajar articuladamente con la Dirección de Gestión del Talento Humano, para definir el plan de formación, su contenido, posibles mecanismos de reconocimiento, logística para su convocatoria y realización, teniendo presente las diferentes herramientas de aprendizaje.
8. Los ejercicios de revisión periódica del presente procedimiento se realizarán de forma anual por parte del responsable asignado de la gestión de servicios de TIC.

Roles del procedimiento

Rol	Descripción	Responsabilidades
Usuario SDG	Es el servidor público de la SDG, proveedor interno o externo, quien genera el contacto por medio de los diferentes canales de atención para solicitar un servicio de tecnología.	Indicar claramente la solicitud de servicio de TIC que requiere, relacionado con el catálogo de servicios vigente de la DTI o que se puedan requerir para su implementación.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

<p>Agente mesa de servicios</p>	<p>Corresponde al profesional de la Mesa de Servicios, encargado de recibir, gestionar y/o solucionar los requerimientos de servicios de TIC que ingresan por los diferentes canales de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los requerimientos de servicios reportados por los usuarios en la herramienta de gestión de servicios. • Registrar los requerimientos de servicio reportados por los usuarios. • Documentar las actividades realizadas para atender los requerimientos de servicio, en la medida que corresponda. • Clasificar, solucionar o escalar los casos registrados, de acuerdo con descrito en la actividad 3, 4 y 5 de este procedimiento. • Validar los requisitos de la matriz de escalamiento para escalar los requerimientos a un nivel superior de gestión.
<p>Especialista segundo nivel</p>	<p>Corresponde al profesional perteneciente a uno de los grupos de funcionarios o de los proveedores, encargado de recibir y gestionar los requerimientos de servicio escalados al segundo nivel, a través de la Herramienta de Gestión de Servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender en segundo nivel los requerimientos reportados por los usuarios y escalados a este nivel. De acuerdo con lo establecido en la actividad gestión del servicio de requerimientos • Documentar toda la gestión que realice sobre los requerimientos de servicio en la herramienta de gestión. • Documentar la solución de los requerimientos de servicio en la herramienta de gestión. • Gestionar, escalar o solucionar los requerimientos de servicio que recibe del analista de primer nivel. • Proveer una solución temporal o definitiva para la solicitud escalada.
<p>Responsable asignado de la gestión de requerimientos de TIC</p>	<p>El responsable de la gestión integral de requerimientos de servicios de tecnología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar información y generar informes de la gestión de requerimientos • Proponer acciones de mejora resultantes del análisis de tendencias y seguimiento de casos. • Hacer seguimiento a los requerimientos con el fin de que se cumplan de forma oportuna. • Gestionar el Backlog de Requerimientos.

Glosario

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS:** Documento que recoge en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios ofrecidos.
- **CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI:** Es un documento no técnico que contiene la descripción de los servicios de TI ofrecidos para ser utilizado como guía para orientar y dirigir a los usuarios, incluye los niveles de servicio, recoge las condiciones de prestación de servicios, así como las responsabilidades asociadas a cada uno de estos.
- **DISPONIBILIDAD:** Asegurar que los servicios de TI funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable permitiendo que los usuarios tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieran.
- **ESPECIALISTA:** Usuario a quien se le designan los requerimientos de servicios de acuerdo con la clasificación estipulada en la matriz de escalamiento.
- **ESCALAMIENTO:** Acción realizada por la mesa de servicios para escalar a un nivel superior de resolución de especialistas, cuando no puede suministrar la respuesta a una solicitud allegada o que no se encuentren en su ámbito de responsabilidad.
- **HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS:** Herramienta de gestión que permite registrar, administrar controlar y evaluar todas las requerimientos y servicios de TIC's atendidos por la Dirección de Tecnologías e Información.
- **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.
- **IMPACTO:** Es un atributo del servicio que determina la importancia del mismo dependiendo de cómo éste afecta a los Procedimientos críticos del negocio.
- **MESA DE SERVICIOS:** Es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los requerimientos de servicios de TI.
- **RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Son todos los bienes tangibles e intangibles que posee la entidad, que constituyen herramientas informáticas para el desarrollo de las labores diarias.
- **REQUERIMIENTO:** Son solicitudes estándar asociadas a los servicios de TI para las cuales existe una aprobación predefinida y un impacto controlado. Dentro de los objetivos específicos en su atención se encuentran:
 - ✓ Aconsejar a los usuarios sobre el uso adecuado de los servicios de tecnología dispuestos para su utilización
 - ✓ Proveer información a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios y los procedimientos requeridos para obtenerlos.
 - ✓ Otorgar y entregar los componentes de los requerimientos de servicio estándar
- **SERVICIO:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la entidad

Siglas

DTI: Dirección de Tecnologías e Información

HGS: Herramienta de gestión de servicios

SDG: Secretaria Distrital de Gobierno

SI: Sistema de Información.

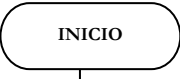
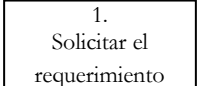
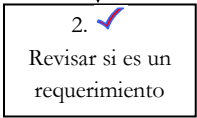
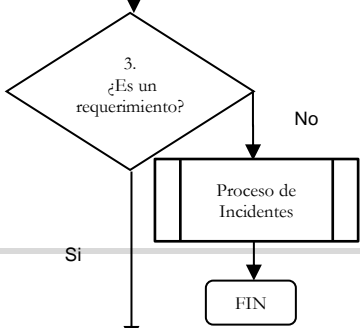
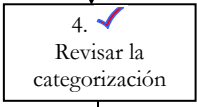
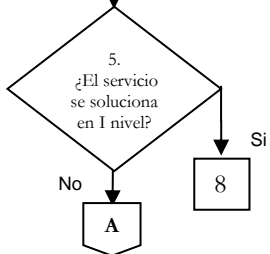
TI: Tecnología de la Información

ITIL: Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (Information Technology Infrastructure Library)

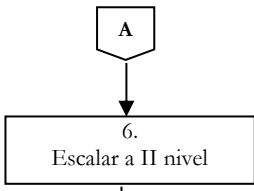


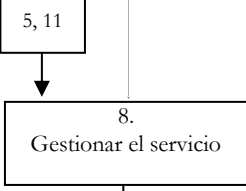

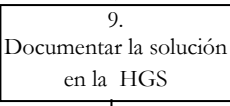

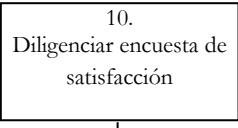

Salidas generadas del procedimiento

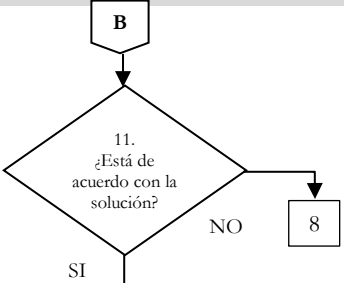
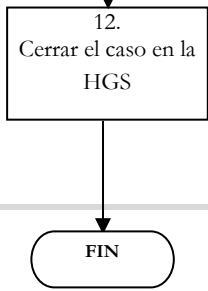

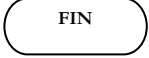
Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Soporte Técnico a Usuarios	Atención de requerimientos de servicios relacionados con Tecnologías de Información y comunicaciones TIC's, con el fin de garantizar a los usuarios el acceso y disponibilidad a los servicios tecnológicos requeridos para la normal realización de sus actividades.	Servidores públicos de la SDG. Proveedores Internos y Externos de servicios tecnológicos

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
	Usuario SDG	Solicitar los servicios de tecnologías requeridos a través de la Herramienta de Gestión de Servicios	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	✓ Revisa la solicitud, para identificar si corresponde a un requerimiento.	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	<p>¿Es un requerimiento?</p> <p>Si: Se realiza la revisión y categorización del servicio, continúa con la actividad 4.</p> <p>No: Se cancela el requerimiento, se abre el incidente y se activa el proceso de gestión de incidentes. FIN</p>	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	<p>✓ Revisar la categorización del servicio, para asegurar que está alineada con lo solicitado por el usuario final y que cuenta con los prerequisites establecidos para la solicitud. El agente de mesa de servicios identifica la complejidad del servicio solicitado. De ser necesario consulta la base de conocimiento de la HGS.</p> <p>En caso de que la solicitud este incompleta se solicita la información al usuario final. El usuario tiene 24 horas hábiles para entregar la información pendiente, si no se recibe se cerrará el servicio por información incompleta.</p>	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	<p>¿El servicio se soluciona en el I nivel?</p> <p>Si, se continúa en la actividad 8 para dar trámite a la solicitud. Es posible que durante el diagnóstico y atención de la solicitud se requiera realizar escalamiento a segundo nivel.</p> <p>No, se continúa con la actividad 6 donde se validará y se escalará la solicitud a un nivel superior.</p>	N/A

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p>A</p> <p>6. Escalar a II nivel</p>	Agente Mesa de Servicios	<p>Establecer el Grupo de la DTI, con Nivel II de atención, que gestionará la solicitud del servicio, utilizando la matriz de escalamiento establecida en la DTI.</p> <p>Si se realizó alguna acción para el diagnóstico se documenta en la HGS.</p>	
 <p>7. ¿El servicio es un nuevo desarrollo o modificación?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>GDI-TIC-P002 Gestión de Sistemas de Información</p>	Especialista de nivel II	<p>¿El servicio es un nuevo desarrollo o modificación?</p> <p>Si: Coordina la ejecución de las actividades correspondientes al procedimiento GDI-TIC-P002 Gestión de Sistemas de Información para un nuevo desarrollo de un sistema de información o una nueva funcionalidad de uno ya existente. FIN</p> <p>No: continuar con la actividad 8 para tramitar el servicio por el nivel de atención correspondiente.</p>	N/A
 <p>5, 11</p> <p>8. Gestionar el servicio</p>	Agente Mesa de Servicios o Especialista segundo nivel	<p>Identificar la complejidad de la solicitud del servicio para efectos de gestionar directamente la respuesta correspondiente, de acuerdo con los ANS establecidos.</p> <p>Si es necesario se consulta la base de datos de conocimiento para encontrar la solución a una solicitud similar. Se documenta las acciones realizadas en la HGS.</p>	
 <p>9. Documentar la solución en la HGS</p>	Agente Mesa de Servicios o Especialista segundo nivel	<p>Documentar el caso solucionado según los parámetros establecidos en la HGS, con el fin de dar por terminada la solución del caso.</p> <p>HGS envía correo de forma automática con una encuesta de satisfacción para evaluar la gestión del caso.</p>	
 <p>10. Diligenciar encuesta de satisfacción</p> <p>B</p>	Usuario SDG	<p>Usuario diligencia la encuesta de satisfacción allegada a su correo electrónico como complemento de la solución dada por la Mesa de Servicios.</p> <p>Nota: Si la encuesta de satisfacción no es respondida o el usuario no se comunica con la mesa de servicios dentro del plazo de 3 días hábiles, se dará por atendida la solicitud y se cerrará de forma automática.</p>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Usuario SDG	<p>Si: se continúa con el cierre del caso en forma automática por la HGS, en la actividad número 12.</p> <p>No: La HGS reasigna automáticamente el caso al agente o especialista que proporcionó la solución, para gestionar nuevamente la solución del incidente</p>	N/A
	Usuario SDG	Una vez diligenciada la encuesta se cierra automáticamente el caso escalado en la HGS.	
		Fin del procedimiento	N/A

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

Código	Documento
GDI-TIC-P002	Gestión de Sistemas de Información
GDI-TIC-P003	Procedimiento de gestión de niveles de servicios
GDI-TIC-P005	Gestión portafolio y catálogo de servicios de la DTI

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Resolución 001 - Comisión Distrital de Sistemas	2018	Por la cual se establece el reglamento interno de la Comisión Distrital de Sistemas – CDS y se dictan otras disposiciones	Toda la norma
Decreto 1008	2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital	Toda la norma
Resolución 003 - Comisión Distrital de Sistemas	2018	Por la cual se aclara la Resolución 004 de 2017 de la CDS	Toda la norma
Resolución 004 - Comisión Distrital de Sistemas	2017	Por la cual se modifica la resolución 305 de 2008 de la CDS	Toda la norma
Decreto Nacional 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Toda la norma

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto 1083	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de función Pública.	Artículo 2.2.22.3.8 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia que será la responsable de orientar la implementación de la política de Gobierno Digital, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Resolución 3564	2015	“Lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos...”	Toda la norma
Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Toda la norma
Decreto Reglamentario 2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones	Toda la norma
Directiva 2 Alcalde Mayor	2002	Formulación de proyectos informáticos y de Comunicaciones	Toda la norma

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
CONPES 3854	2016	Política nacional de seguridad digital	Digital
ITIL® 2011- Information Technology Infrastructure Library - AXELOS	2011	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información ITIL®	Digital
ISO 20000:2011	2011	International Standard Organization	Digital

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"