


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

CONTROL DE DOCUMENTOS		
VERSION ¹	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.

¹ **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 Digital de Gobierno"

Elabora: José Alejandro Suárez Cleves, Luis Alejandro Vargas, Olga Lusia García, Doris Páez, Ruth lady Arias, Dirección de Planeación y Sistemas de Información Flor Cecilia Forero -Referente GAR Héctor Moreno - Analista SIG	Revisa:  Carlos Arturo Ordóñez Castro Director de Planeación y Sistemas de Información Lilliana Casas (Revisión de normalización SIG) Flor Cecilia Forero - Referente GAR	Aprueba:  Letty Rosmina Leal Maldonado - Subsecretaria de Planeación y Gestión.
--	---	---

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

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

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

administrativa. Estos son gestionados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de gestión del riesgo.


- 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.

Normatividad y/o Documentos Asociados

- Ver normograma
- Ver listado maestro de documentos externos

Glosario

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- CONDICIONES TÉCNICAS:** Los requerimientos mínimos que en materia de seguridad y disponibilidad deben tener los diferentes recursos tecnológicos utilizados en la Entidad.
- DISPONIBILIDAD:** Asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y activos asociados cuando lo requieran.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

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 constituyen herramientas informáticas para el desarrollo de las labores diarias.
- 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).
- 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.
- 17. SOPORTE TECNOLÓGICO:** Actividad o servicio que se presta al usuario final ante cualquier requerimiento que involucre fallas en alguno de los recursos tecnológicos.
- 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.

Siglas

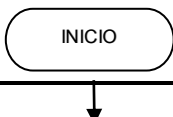



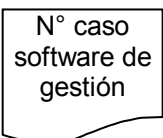
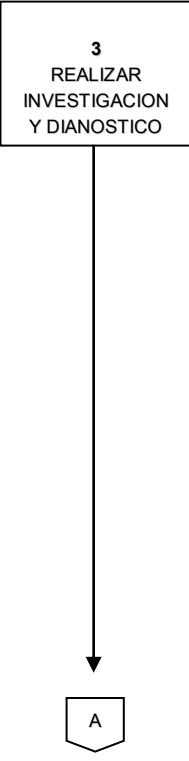
1. **TI:** Tecnología de la Información
2. **AGD:** Aplicativo de Gestión Documental
3. **PC (✓):** Punto de Control del procedimiento.

Salidas generadas del procedimiento.

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

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	
	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>	



GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS


Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

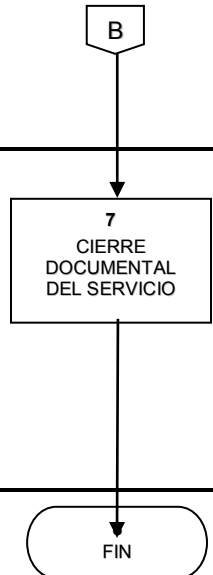
Código: 1D-GAR- P3

Versión: 2

Vigencia desde:
26 de Agosto de 2011


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	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>	
		<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>	

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		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.	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 7 CIERRE DOCUMENTAL DEL SERVICIO </div>	Agente de Mesa de Servicios	Con el fin de tener registros que proporcionen evidencia de la gestión del procedimiento, se realiza el cierre documental del servicio. 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.	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> FIN </div>		Fin del procedimiento	

3. DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS

CÓDIGO	DOCUMENTO
1D-GAR-F173	Formato De Concepto Técnico para baja de elementos
1D-GAR-F174	Formato acta de préstamo
1D-GAR-F175	Formato solicitud cuentas de usuario
1D-GAR-F177	Formato lista de chequeo equipos de computo
1D-GAR-F178	Formato acta de entrega de equipo de computo migrado
1D-GAR-IN012	Instrucciones para la creación, actualización o modificación de terceros.
1D-GAR-IN014	Instrucciones para elaborar el Inventario de Activos de Información
1D-GAR-I32	Instructivo para la implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información
1D-GAR-I33	Instructivo para solicitud de digitalización de firma mecánica.
1D-GAR-I34	Instructivo Monitoreo de infraestructura de red de datos.
1D-GAR-I35	Instructivo para brindar soporte sobre la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Gobierno.
1D-GAR-I36	Instructivo para el préstamo de equipos de cómputo.
1D-GAR-I39	Instructivo para la creación, modificación y eliminación de cuentas en el Directorio Activo
1D-GAR-I42	Instructivo para la migración de cuentas de correo electrónico Lotus a la suite de colaboración Zimbra
1D-GAR-I046	Instructivo para la asignación, nombramiento y adecuación de cambios de máquinas y equipos de cómputo
1D-GAR-I049	Instructivo para la administración y asignación de cuentas de correo electrónico
1D-GAR-I050	Instructivo para la administración y mantenimiento de la planta telefónica

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- P3
	Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Versión: 2
		Vigencia desde: 26 de Agosto de 2011

CÓDIGO	DOCUMENTO
1D-GAR-I051	Administración de equipos de respaldo y redes de la Infraestructura Tecnológica
1D-GAR-I052	Instructivo para el control de versiones y despliegue de Sistemas de Información
1D-GAR-I053	Instructivo para Administrador de la base de datos DBMS y la encriptación de claves
1D-GAR-I054	Instructivo para la realización de backup para bases de datos
1D-GAR-I055	Instructivo para la realización de pruebas de carga y estrés
1D-GAR-M4	Manual de Usuario, para el manejo de la interfaz web de la plataforma de correo Zimbra
1D-GAR-M007	Manual de Políticas de Uso y Seguridad de la Infraestructura Tecnológica