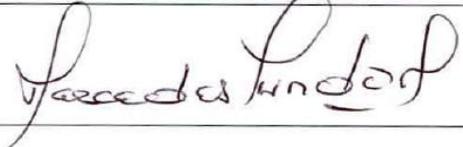


	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 1 de 22

Aprobación		Revisión Técnica	
Firma:			
Nombre:	CARMEN ROSA MENDOZA SUÁREZ	Nombre:	MERCEDES YUNDA MONROY
Cargo:	Director Técnico	Cargo:	Director Técnico
Dependencia:	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dependencia:	Dirección de Planeación
R.R. No.	047	Fecha	28 DIC. 2018

### 1. OBJETIVO:

Estandarizar las actividades para dar soporte técnico a las incidencias, solicitudes o eventos que afecten el funcionamiento de los sistemas de información y/o equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C., para garantizar el normal funcionamiento de los mismos, asegurando la continuidad en su operación y de los servicios informáticos.

### 2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con el ingreso de la solicitud de soporte por parte del funcionario, encargado y/o el reporte de los problemas detectados en los elementos computacionales de la entidad y finaliza con la elaboración y presentación del Informe mensual y consolidado Trimestral y Estadístico.

### 3. BASE LEGAL:

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Ley 1273	05-ene-2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal. Título VII Bis "De la protección de la información y de los datos". Artículos 269A a 269J.
Ley 1712	06-mar- 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.
Decreto 103	20-ene-2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1078	26-may-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b></p>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 2 de 22

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		y las Comunicaciones. Capítulo 1, Título 9, Libro 2, Parte 2 subrogado por el Decreto 1008 de 2018.
Decreto 1081	26-may-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República. Parte 1, Título 1.
Decreto 1008	14-jun-2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Política de Gobierno Digital.
Acuerdo 658	21-dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Resolución 305	20-oct-2008	Comisión Distrital de Sistemas. Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.
Resolución 004	28-nov-2017	Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS.
NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 20000-1:2011	abr-2011	Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001 Colombiana. Tecnología de la Información. Gestión de Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio.
NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 27001:2013	11-dic-2013	Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
Lineamientos MINTIC LI.ST.08, LI.ST.09	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b></p>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 3 de 22

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Guía No 3	25-abr-2016	Procedimientos de Seguridad de la Información, MINTIC.

#### 4. DEFINICIONES:

**ANS o SLA (Service Level Agreement):** acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta para cada uno de ellos.

**Asistencia:** Apoyo técnico en sitio.

**Caso:** Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

**Comunicación Oficial:** son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**Desarrollo nuevas funcionalidades:** Actividades referentes a los sistemas de información existentes (campos nuevos, reportes, modificaciones y/o nuevos formularios, plantillas).

**Escalamiento:** Se refiere al movimiento de casos entre agentes con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

**Falla:** Es un error en hardware o software que genera discontinuidad en la actividad realizada o mal funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

**Hardware:** Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: Teclado, Mouse, CPU, entre otros. También hacen parte las impresoras, los escáneres.

**Herramientas ofimáticas:** Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación entre otros.

**Infraestructura Tecnológica:** Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

**Mantenimiento de equipos:** Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 4 de 22

**Mesa de servicios:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar requerimientos e incidentes relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación de manera integral, uno de sus componentes es el sistema de información en el cual se centraliza la recepción de solicitudes de los usuarios internos y externos de la Entidad.

**Repuesto:** Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

**Requerimiento técnico:** Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

**Sistemas de Información:** conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

**Software:** Programa o grupo de ellos que indica al equipo como operar y reaccionar ante diferentes eventos. El término incluye sistemas operativos, programas y aplicaciones.

**Solicitud:** Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

El soporte se categorizará en los siguientes niveles:

**Soporte primer nivel (N1):** Soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario. Es el encargado de hacer el diagnóstico inicial en sitio, hacer las configuraciones e instalaciones básicas de Sistemas Operativos, drivers, y utilitarios o de sistemas de información. La principal labor es reunir toda la información del usuario y determinar la solución inmediata.

**Soporte segundo nivel (N2):** Es el soporte que deben realizar los especialistas en un tema específico como redes, conectividad sistemas de información, sistemas de seguridad, bases de datos, administración técnica de los sistemas de información y actividades relacionadas con el aplicativo para rendición de cuentas por parte de los sujetos de control.

**Soporte tercer nivel (N3):** Lo pueden efectuar los administradores funcionales y técnicos de los servicios o aquellos servicios de los cuales existe un administrador o super-usuario con el conocimiento de la actividad especializada, y están encargados de realizar actividades como, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos, es decir ajustes a los sistemas en funcionamiento y/o nuevos desarrollos.

**Soporte cuarto nivel (N4):** Corresponde al soporte directo del fabricante, Contratista o Proveedor de un equipo, aplicación informática, sistema de información o equipo asociado a la prestación de los servicios informáticos de la Entidad.

	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 5 de 22

**Soporte técnico:** Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

**Usuario:** Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información e infraestructura tecnológica implementada en la entidad.

**Usuario interno:** Funcionario de la Contraloría de Bogotá D.C.

**Usuario externo:** Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TIC

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario, Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero, Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor (Funcionarios de la Contraloría de Bogotá)	<b>Ingresar la solicitud</b>  <b>Solicitud usuario Interno</b> Reporta a través del Sistema de Mesa de Servicios, la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla o problema de Software, de los aplicativos o sistemas de información Institucionales.  Continúa en la <b>actividad 3</b>	Registro en el Sistema de Mesa de Servicios	<b>Punto de Control:</b> La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la única autorizada para realizar la instalación y desinstalación de sistemas de información, aplicativos y configuración de equipos.  <b>Observación:</b> En caso de contingencia por ausencia del sistema automático de Mesa de Servicios, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 1 PGTI-04-01.
2	Profesional Especializado, Profesional	<b>Solicitud de usuario Externo</b>	Registro en el Sistema de Mesa de Servicios	<b>Punto de Control:</b> El Sistema de Mesa de Servicios

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Universitario, Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios.	<p>Recepciona solicitud a través de medio telefónico, correo electrónico, o por comunicación escrita recibida directamente o a través de la dependencia competente.</p> <p>Registra en el Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p>Informa el número de caso para atención de este.</p> <p>Continúa en la <b>actividad 3</b></p>		<p>asigna número de caso para la atención de este y almacena información básica de la solicitud en la base de datos.</p> <p><b>Observación:</b> En caso de contingencia por ausencia de un sistema de Mesa de Servicios, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 1 PGTI-04-01, cuando pase la contingencia la información de este formato se ingresará al Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p>Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso.</p>
3	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios.	<p>Evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la <b>actividad 4</b>; de lo contrario se continua con la <b>actividad 5</b>.</p>		
4	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios.	<p><b>Solicitud Usuario Interno</b> Solicita información adicional a través del Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p><b>Solicitud Usuario Externo</b></p>	Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.	<p><b>Punto de Control:</b> Documenta en el Sistema de Mesa de Servicios por el número de caso, la información solicitada.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Solicita información adicional por el mismo medio en que se recibió la solicitud (correo electrónico, comunicación escrita y/o teléfono).		
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios.	<p><b>Analizar la solicitud de soporte</b></p> <p>Realiza análisis técnico clasificándola por tipo de solicitud y categorización del caso en atención de primer nivel (N1), segundo nivel (N2), tercer nivel (N3) o cuarto nivel (N4); nivel acorde a su criticidad, complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado de solución).</p> <p>Asigna el caso al profesional especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC.</p> <p>Sí la solicitud es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adquisición, desarrollo soporte y/o mantenimiento a Sistemas de Información</b>, se activa procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información PGTI-09, en caso que sea para adquisición y/o desarrollo nuevo sistema de información: realiza categorización del caso</li> </ul>	Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.	<p><b>Punto de Control:</b></p> <p>Documenta en el Sistema de Mesa de Servicios por el número de caso, la información relacionada con la asignación o especificidad para el tratamiento del caso.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>en atención tercer nivel (N3) y asigna el caso al Subdirector de Gestión de Sistemas de Información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instalación de aplicativos:</b> Se activa procedimiento gestión de recursos y servicios tecnológicos numeral de Administración de licencias de software.</li> <li>• <b>Capacitación:</b> Continúa con el numeral 5.2. Solicitud Capacitaciones Sistemas de información.</li> <li>• <b>Soporte a equipos informáticos:</b> Continúa con el numeral 5.3. Soporte a Equipos Informáticos.</li> <li>• <b>Reporte de incidentes de seguridad:</b> Se activa procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad PGTI-10</li> </ul> <p><b>Otro tipo de solicitud:</b> No contemplado en los anteriores, continua con la <b>actividad 6</b></p>		
6	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable de atención del caso	<p>Inicia proceso de solución en sitio o remotamente o en el aplicativo que sea requerido.</p> <p>Ejecuta Solución.</p> <p>Si la información registrada en el requerimiento no es</p>	Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.	<b>Punto de control:</b> Ejecuta la solución dentro de los tiempos establecidos (ANS) para el requerimiento asignado.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>suficiente para brindar una solución, se comunica con el solicitante a través de los canales establecidos por la entidad, para dar continuidad a la solución.</p> <p>Actualiza en el Sistema de Mesa de Servicios las acciones realizadas que dieron solución a la solicitud y asigna estado solucionado al número de caso.</p>		<p>Si requiere apoyo de otro nivel de servicio reasigna el caso al nivel correspondiente para dar solución definitiva, dejando registro de lo requerido.</p> <p>No se autoriza la instalación de aplicativos no licenciados.</p> <p>Se prohíbe la instalación de programas utilitarios que estén en capacidad de anular la administración y funcionamiento de los sistemas de información y de la plataforma tecnológica de la Contraloría de Bogotá.</p>
7	<p>Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable de atención del caso</p>	<p><b>Solución del caso</b></p> <p>Sí la solución es satisfactoria para el usuario el requerimiento se cierra.</p> <p>Sí la solución no es satisfactoria para el usuario, el caso se asigna nuevamente al responsable de atender la solicitud y se continua con la <b>actividad 6.</b></p>	<p>Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.</p>	<p><b>Punto de control</b> Director de TIC, y/o Subdirector de Gestión de la Información realizaran monitoreo con el fin de establecer si hay casos sin atender en el tiempo asignado y tomar correctivos, según corresponda.</p> <p>La satisfacción del usuario se realiza a través de la</p>

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 10 de 22

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				encuesta del servicio.
8	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable del Sistema de Mesa de Servicios.	<b>Informes consolidados y Estadístico.</b> Elaborar informe trimestral que indique casos atendidos, categoría, nombre usuarios que generaron las solicitudes, tiempos de atención, entre otros.	Informe en formato Word, Excel o PDF, generado por el Sistema de Mesa de Servicios.	<b>Observación:</b> El informe debe otorgar información del nivel de satisfacción del servicio de soporte.

## 5.2 SOLICITUD CAPACITACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable de atención del caso.	Realiza actividades de la 1 a la 5 del <b>numeral 5.1 Atención de Requerimientos de Soporte TIC.</b>	Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.	
2	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable de atención del caso.	Proyecta solicitud de gestión de capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica en el caso de que aplique, de lo contrario realiza las gestiones para su programación.  Activa el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11.	Comunicación Oficial Interna  Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.	<b>Punto de control:</b> Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
3	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC –	Informa al usuario lugar, fecha y hora de capacitación a través del sistema de requerimientos y/o comunicación oficial interna.	Sistema de Mesa de Servicios por número de caso.  Comunicación Oficial Interna	

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b></p>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 11 de 22

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	responsable de atención del caso y/o Subdirección de Capacitación			
4	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable de atención del caso	<p><b>Desarrollo de capacitación</b> Ejecuta las actividades correspondientes a la capacitación.</p> <p>Entrega listado de asistencia a Escuela de Capacitación y a funcionario de la Dirección de TIC que administra la gestión documental.</p> <p>Cambia a estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.</p>	<p>Registro de Asistencia PGTH-11-02 del Procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación, Inducción, Reinducción y Programa de Formadores Internos PGTH-11.</p> <p>Comunicación Oficial Interna</p>	

### 5.3 SOPORTE A EQUIPOS INFORMÁTICOS

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 Atención de Requerimientos de Soporte TIC.	Sistema de Mesa de Servicios por número de caso	
2	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC –	<b>Atender caso Nivel 1</b> Verifica en sitio o en forma remota falla y/o requerimiento del usuario, realiza diagnóstico de las		<b>Punto de control:</b> Con el número de caso registra y documenta las acciones

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p>causas que originaron la solicitud; dependiendo de la magnitud del problema, proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere.</p> <p>Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados (ANS o SLA).</p> <p>Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En los casos, en que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10. (Documentar la solución).</p> <p>Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica trasladar el equipo de cómputo, ejecuta la <b>actividad 3 de éste numeral.</b></p> <p>Si las pruebas realizadas NO son satisfactorias y se diagnostica que es necesario el apoyo de personal especializado, se debe escalar a Nivel 2, y continuar con la <b>actividad 8 de éste numeral. (Atender caso Nivel 2).</b></p> <p>Si el equipo se encuentra en garantía se continua con la <b>actividad 5 de éste numeral (Atender caso Nivel 4).</b></p>		<p>ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p><b>Punto de control:</b> El Director de TIC o Subdirector de Recursos Tecnológicos, verifican el cambio de Nivel de servicio en el Sistema de Mesa de Servicios.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
3	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p><b>Reparar fallas que impliquen traslado de equipos</b></p> <p>Se realiza cuando la solución a la falla no es inmediata y demanda un proceso riguroso de pruebas técnicas que requieren un tiempo considerable y se deben realizar en un lugar determinado para tal fin.</p> <p>Solicita autorización del funcionario que tiene a su cargo el equipo y del delegado de inventarios de la dependencia correspondiente, para realizar el traslado.</p> <p>Si es un equipo de cómputo se debe salvaguardar la información que en él reposa. Si la solución implica riesgo de pérdida de la información, realiza un backup, antes de efectuar cualquier intervención, en coordinación con el usuario funcional del equipo.</p> <p>Una vez corregida la anomalía del equipo de cómputo de ser necesario, se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado.</p> <p>Posteriormente, trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo.</p>		<p><b>Punto de control:</b> Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la <b>actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución)</b></p> <p>Si la falla es por Hardware que implica cambio o sustitución de partes para la puesta en funcionamiento. Ejecute la <b>Actividad 4.</b></p>		
4	<p>Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos</p>	<p><b>Fallas de hardware que implican sustitución de partes</b></p> <p>Verifica si el periférico, parte o equipo de cómputo que requiere cambio, se encuentra en garantía o tiene contrato vigente de mantenimiento correctivo.</p> <p>Si es así, se escalará el caso, debidamente documentado, al Proveedor del equipo o Servicio y se informará a la Subdirección de Recursos Materiales sobre el estado de inactividad del equipo por garantía o cambio de parte para reclasificación de cuentas. Ejecuta la <b>Actividad 5 de éste numeral (atender caso Nivel 4).</b></p> <p>Si no existe garantía o Contrato de Mantenimiento vigente, ejecutar <b>actividad 7 de éste numeral.</b></p>	<p>Comunicación Oficial</p>	<p><b>Punto de control:</b></p> <p>Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial.</p> <p>Director de TIC y/o Subdirector de Recursos Tecnológicos revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p><b>Atender caso Nivel 4</b></p> <p>Según el trámite de requerimiento por garantía, solicita al Proveedor o Contratista realizar el diagnóstico correspondiente y cambio de partes que se requiera (Hardware), ajustes, correcciones o modificaciones (Software) y puesta en funcionamiento para la reparación de la falla, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato de Compra o Prestación del Servicio de Mantenimiento y dentro de los plazos establecidos para tal fin.</p> <p>Realizan pruebas de funcionamiento y entrega a satisfacción al Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos, con la debida documentación de la labor realizada. Ejecuta <b>Actividad 6 de este numeral.</b></p>	<p>Comunicado oficial o a través del sistema de solicitud de garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad.</p> <p>Documento del Proveedor o Contratista</p>	<p><b>Punto de control:</b> Se deben realizar las actividades de requerimiento de garantías y mantenimientos de conformidad con los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin.</p>
6	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p><b>Recibir del Proveedor o Contratista de equipos garantías o servicios de mantenimiento.</b></p> <p>Recibe del Proveedor o Contratista, el equipo ya reparado para ser entregado al funcionario que lo tiene a cargo.</p> <p>Para equipos de cómputo o periféricos, corregida la</p>		<p><b>Punto de control:</b> Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través de la Mesa de Servicios.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>anomalía, de ser necesario se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado.</p> <p>Posteriormente trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo.</p> <p>Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En los casos que SI se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la <b>actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución)</b> e informar a la Subdirección de Recursos Materiales el ingreso del equipo para activarlo en el inventario y reclasificación de cuentas</p> <p>En los casos que NO se dé una solución satisfactoria a la solicitud <b>se debe escalar nuevamente a Nivel 4. Actividad 5 de éste numeral.</b></p>		
7	<p>Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos</p>	<p><b>Solicitud y cambio de partes (repuestos) para equipos informáticos.</b></p> <p>Determina con precisión la causa de la falla, revisa el Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por placa.</p> <p>Si no es posible repararlo, emitir concepto técnico para solicitar dar de baja el</p>	<p>Sistema de Mesa de Servicios con el número de caso.</p>	<p><b>Punto de control:</b></p> <p>Verificar el Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por placa donde se haya registrado el cambio de parte.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>equipo de acuerdo al procedimiento establecido, Si es posible repararlo, toma el número de parte o serial del repuesto directamente del equipo o manual para realizar la solicitud de la misma.</p> <p>Realiza el trámite correspondiente para solicitar repuestos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad para tal fin.</p> <p>Si la entidad no cuenta con los repuestos disponibles se informa a la Subdirección de Recursos Materiales para la inactivación del equipo en el inventario general de la entidad y reclasificación de cuentas. Así mismo se adquirirán siguiendo el procedimiento establecido en el proceso Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Una vez recibidos, realiza el cambio de partes necesarios para corregir la falla y dejar en perfecto funcionamiento el equipo.</p> <p>Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>Hace entrega del equipo al funcionario que lo tiene a cargo.</p> <p>En los casos que SI se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe</p>		

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		continuar con la <b>actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).</b>		
8	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p><b>Atender caso Nivel 2</b> Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de intervención se requiere.</p> <p>Realiza un diagnóstico de la causa que originó la solicitud.</p> <p>Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados.</p> <p>Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: <b>Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral).</b></p> <p>En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la <b>actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).</b></p> <p>Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del especialista o del fabricante</p>	<p>Comunicado Oficial</p> <p>Sistema de Mesa de Servicios por número de caso</p>	<p><b>Punto de control:</b> Verificar el cambio de nivel en el Sistema de Mesa de Servicios.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		o Proveedor, escala el caso al <b>Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral)</b> o al <b>Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral)</b> , según corresponda para brindar la solución requerida.		
9	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p><b>Atender caso Nivel 3</b> Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere.</p> <p>Realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud.</p> <p>Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados.</p> <p>Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: <b>Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 2 (actividad 8 de éste numeral).</b></p> <p>En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud <b>se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución)</b></p> <p>Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es</p>	Comunicado Oficial  Sistema de Mesa de Servicios por número de caso	<b>Punto de control:</b> Verificar el cambio de nivel en el Sistema de Mesa de Servicios.

	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 20 de 22

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		necesaria una reparación mayor que implica intervención del fabricante o Proveedor del Servicio o aplicativo informático, escala el caso al <b>Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral).</b>		
10	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	<p><b>Documentar la solución</b></p> <p>Documenta los pasos que realizó para la solución a través del Sistema de Mesa de Servicios, con el objetivo de alimentar la base de conocimientos y Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos, registrando los cambios y/o ajustes realizados.</p> <p>El caso deberá actualizarse como <b>“Solucionado”</b>.</p> <p>Cuando se haya solicitado inactivación de un equipo en el inventario general de la entidad se solicitará la activación del mismo en el inventario.</p>	<p>Sistema de Mesa de Servicios por número de caso</p> <p>Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por número de placa</p>	<p><b>Punto de control:</b> Verificar el cambio de estado del caso a <b>“Solucionado”</b> en el Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p>Verifica el registro de los cambios, reparaciones y/o ajustes realizados en el Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO</p>

## 6. ANEXOS

### ANEXO 1. Formato Registro de Soporte

	<b>Formato Registro de Soporte</b>	Código formato: PGTI-04-01 Versión: 1.0
		Código documento: PGTI-04 Versión 1.0
		Página x de y

**BITACORA DE CASOS**

COPIA CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 2.0
		Página 21 de 22

Fecha de Solicitud	Hora de Solicitud	Tipo de solicitud	No de servicio	Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Funcionario que solicita servicio Tipo de Solicitud	Detalle de solicitud	Categorización del servicio	Profesional asignado para atención de servicio	Escolar servicio	Profesional asignado para atención (escala)	Descripción de la solución	Fecha de la solución	Estado

### INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha de Solicitud	Día, mes, año de la solicitud.
Hora de Solicitud	Hora de Solicitud.
Tipo de solicitud	Incidente, cambio y/o requerimiento
No de servicio	Número asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información.
Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Dependencia o entidad que solicita el servicio.
Funcionario que solicita servicio	Nombres y apellidos del funcionario que solicita el servicio.
Detalle de solicitud	Describa en detalle la solicitud.
Categorización del servicio	Recursos Audiovisuales, Servicios Gestión Documental y/o Soporte Técnico.
Profesional asignado para atención de servicio	Nombres y apellidos del profesional que fue asignado al caso.
Escolar servicio	Nivel 1, 2 o 3
Profesional asignado para atención (escala)	Nombres y apellidos del profesional que fue escalado el caso.
Descripción de la solución	Describa la solución.
Fecha de la solución	Día, mes, año de la solución.
Estado	Asignado, cerrado, solucionado

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	R.R. No. Fecha Día mes año	Descripción de la modificación
1.0	R.R. No. 007 16 Febrero 2018	<p>Ajuste a la normatividad. Se Modifica el numeral 5.1 Soporte a Sistemas de Información a Procedimiento para las siguientes actividades: Se agrupan las actividades 4 y 5, 6 y 7. Se eliminan las actividades de la 9 a la 15. Se crea el numeral 5.2 Solicitud Capacitaciones Sistemas de información Cambia el numeral 5.2 a numeral 5.3 Soporte a Equipos Informáticos. Se adiciona actividad No 1 Se eliminan actividades 2, 3,13.</p> <p>PGTI-04-01 Formato Pruebas de Sistemas de Información se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información con código PGTI-09-04.</p> <p>PGTI-04-02 Formato Control de Cambios Software se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información con código PGTI-09-06 y cambia de nombre a Formato Registro de Aplicación y Sistema de Información.</p> <p>PGTI-04-03 Formato Pruebas de Sistemas de Información cambia a código PGTI-04-01.</p> <p>PGTI-04-04 Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, con código PGTI-09-02.</p> <p>Cambia en registro Anexo 1 Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones del PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos por registro o actualización en Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por número de placa.</p>
2.0		