

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:		Atender y gestionar oportunamente las solicitudes, tanto incidentes como requerimientos relacionados con: hardware, software, asesorías técnicas, actividades de capacitación en herramientas tecnológicas y solucionar problemas asociados a la operación de la infraestructura tecnológica garantizando la disponibilidad de los servicios de la Agencia.			
2. ALCANCE		Aplica a todos los funcionarios y colaboradores de la Agencia que requieran un servicio de soporte informático. Esta flujo Inicia con la creación de una solicitud a soporte por parte de los usuarios desde la mesa la Mesa de Servicios y finaliza con la solución y posterior cierre del caso.			
3. DEFINICIONES		<p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Se refiere al conjunto de componentes, recursos y sistemas necesarios para el funcionamiento de tecnologías de información y comunicación (TIC). Esto incluye hardware (como servidores, PCs y dispositivos), software (aplicaciones y programas), redes de comunicación y los procedimientos que garantizan su operatividad.</p> <p>SOFTWARE: Son los sistemas y programas que facilitan el funcionamiento de otras aplicaciones. Existen dos tipos fundamentales: los sistemas operativos y los programas informáticos como bases de datos, procesadores de texto, herramientas de ofimática que se utilizan en la Agencia.</p> <p>HARDWARE: Es toda la parte física necesaria para el desarrollo de las actividades tecnológicas de la Agencia: ordenadores, monitores, videocámaras, Routers, Wi-Fi, teléfonos, sensores, escáneres, impresores, cableado.</p> <p>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO: Es un documento que establece los acuerdos sobre las normas del servicio de soporte técnico de la Agencia.</p> <p>REQUERIMIENTO: Se define como el proceso de establecer los servicios que los usuarios requieren de la infraestructura tecnológica y las restricciones que tendrán del mismo.</p> <p>MESA DE SERVICIOS: Una mesa de servicios funciona como un centro de atención que recibe y da seguimiento a las peticiones de los usuarios a través de tickets. Estos permiten mantener una buena organización y facilitan establecer prioridades</p>			
4. CONDICIONES GENERALES		<p>4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE: Artículo 10 del Decreto 1223 del 2020 por el cual se crea la Oficina de Tecnologías de la Información de la Agencia.</p> <p>4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN: A. Las actividades del presente procedimiento se adaptará a los lineamientos y políticas definidas por la Oficina de Tecnologías de la Información OTI o a Alta dirección , en el marco de sus funciones y del Modelo de Seguridad de la información. B. Tipos de soporte: - Soporte Primer nivel: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, soporte de aplicaciones en nube, Alistamiento y devolución de equipos de cómputo, con atención en sitio, conexión remota o atención por parte del proveedor de renta. - Soporte Segundo nivel: Este segundo nivel presta un soporte más especializado, relacionado con infraestructura tecnológica de la Agencia, con soporte en sitio, conexión remota o atención por parte de proveedores especializados. - Soporte Tercer Nivel: Sistemas de información, Aplicaciones, con atención en sitio, conexión remota o proveedores especializados. C. Las solicitudes de soporte técnico deberán ser registradas en la Oficina de Tecnologías de la Información mediante la mesa de servicios (https://mds.renovacionterritorio.gov.co) o correo de soporte_ti@renovacionterritorio.gov.co D. La disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información dentro del servicio de soporte se garantizarán con el cumplimiento del manual de políticas de seguridad de la información.</p>			
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	Solicitar el requerimiento de soporte técnico por parte de los usuarios.	La solicitud se realiza mediante la creación de una caso en la mesa de servicios o haciendo uso del correo dispuesto para soporte técnico o, indicando claramente el requerimiento, el evento que sucede, dependencia y lugar donde se presenta el requerimiento, datos de contacto y si el usuario posee el software de gestión remota, deberá indicar el ID.	Usuario	No aplica	Solicitud de soporte técnico
2	Reasignar la solicitud al ingeniero correspondiente	De acuerdo con el tipo de servicio, el administrador de la mesa de servicios deberá asignar al funcionario o colaborador que realizará la atención. Dependiendo del nivel de soporte: - Si el soporte es de primer nivel: pasa a la actividad N° 3 - Si el soporte es de segundo nivel: pasa a la actividad N°. 4 - Si el soporte es de tercer nivel continua en la actividad N°. 5 - Si el caso corresponde a un incidente de seguridad, se atenderá de acuerdo con los lineamientos del procedimiento Incidentes de seguridad de la información establecido por la OTI.	Administrador o solucionadores de la mesa de servicios o correo de soporte_TI	No aplica	Mesa de Servicios y/o Correo electrónico
3	Prestar el servicio de soporte técnico de primer nivel	El funcionario o colaborador designado, revisa si la solicitud se puede atender en sitio o mediante conexión remota, evalúa las condiciones técnicas del requerimiento, asigna tiempos de espera de acuerdo con la complejidad del caso. Si se requiere realizar escalamiento al proveedor especializado o al segundo nivel, gestiona por seguimiento en la mesa de servicios o por correo la solicitud a dicho proveedor o al segundo nivel, sino es necesario escalar soluciona el requerimiento y procede al cierre de la solicitud. Continua con la actividad N° 8.	Administrador o solucionadores de la mesa de servicios o servidores de oficina de tecnologías de la información		Mesa de Servicios y/o Correo electrónico
4	Prestar el servicio de soporte técnico de segundo nivel	El funcionario o colaborador designado, revisa si la solicitud se puede atender en sitio o mediante conexión remota, evalúa las condiciones técnicas del requerimiento, asigna tiempos de espera de acuerdo con la complejidad del caso o si fue un caso escalado. Si se requiere realizar escalamiento al proveedor especializado o al tercer nivel, gestiona por seguimiento en la mesa de servicios o por correo la solicitud a dicho proveedor o al tercer nivel, sino es necesario escalar soluciona el requerimiento y procede al cierre de la solicitud. Continua con la actividad N° 8.	Administrador o solucionadores de la mesa de servicios o servidores de oficina de tecnologías de la información		Mesa de Servicios y/o Correo electrónico
5	Prestar el servicio de soporte técnico de tercer nivel	El funcionario o colaborador designado, revisa si la solicitud se puede atender en sitio o mediante conexión remota, evalúa las condiciones técnicas del requerimiento, asigna tiempos de espera de acuerdo con la complejidad del caso o si fue un caso escalado. Si se requiere realizar escalamiento al proveedor especializado, gestiona por seguimiento en la mesa de servicios o por correo la solicitud a dicho proveedor, sino es necesario escalar soluciona el requerimiento y procede al cierre de la solicitud. Continua con la actividad N° 8.	Administrador o solucionadores de la mesa de servicios o servidores de oficina de tecnologías de la información		Mesa de Servicios y/o Correo electrónico
6	Gestión por parte de los proveedores.	Según corresponda al nivel de soporte, el proveedor recibe la solicitud de atención del requerimiento y realiza la atención en sitio o remotamente según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Una vez solucionado informa por correo electrónico al funcionario o colaborador encargado de la solución al requerimiento.	Proveedores	No aplica	Correo electrónico
7	Realizar seguimiento a la solución del requerimiento	A partir de que se escala un requerimiento al proveedor el supervisor del contrato realiza seguimiento a la gestión realizada por el proveedor, hasta que se solucione el requerimiento.	Funcionario o colaborador de la Oficina de Tecnologías		Mesa de Servicios y/o Correo electrónico
8	Cerrar la solicitud o requerimiento de soporte técnico	Una vez terminado el requerimiento, se le notifica al usuario por medio de la mesa de servicios o por correo electrónico, que el caso fue solucionado especificando las actividades realizadas por parte del funcionario, colaborador o proveedor, se solicita la evaluación de calidad del servicio prestado y se cierra el caso.	Funcionario o colaborador de la Oficina de Tecnologías	No aplica	Mesa de Servicios y/o Correo electrónico
6. PRODUCTO O SERVICIO QUE SE ENTREGA		Servicio de soporte técnico registrado, gestionado y solucionado			
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS		1. Caracterización del proceso. 2. Mapa de riesgos del proceso			

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	1/06/2021	Con ocasión de la reestructuración de la entidad y la adopción del nuevo Modelo de Operación por Procesos, este documento cambia de código y responsabilidades en algunas actividades, su código anterior correspondía al proceso de soporte informático: PD-SI-03.V2.
2	13/03/2024	Actualización en el procedimiento por cambio en la actividades en el flujo de mesa de servicios
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Camilo Barbosa Cargo: Contratista Fecha: 08/02/2024	Nombre: Deysi Viviana Gómez Cargo: Contratista Fecha: 09/02/2024	Nombre: Freddy Aguas Barbosa Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 13-03-2024