







<div></div>		<div>SOORTE TÉCNICO USUARIO FINAL</div> <div>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</div> <div>OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</div> <div>CÓDIGO: PD-TI-02</div> <div>VERSIÓN: 02</div> <div>FECHA DE PUBLICACIÓN: 27-03-2024</div>				<div></div> <div>Agencia de Renovación del Territorio - ART</div>	
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><b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:</b> 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><b>SOFTWARE:</b> 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><b>HARDWARE:</b> 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><b>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:</b> Es un documento que establece los acuerdos sobre las normas del servicio de soporte técnico de la Agencia.</p> <p><b>REQUERIMIENTO:</b> 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><b>MESA DE SERVICIOS:</b> 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><b>4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE:</b> Artículo 10 del Decreto 1223 del 2020 por el cual se crea la Oficina de Tecnologías de la Información de la Agencia.</p> <p><b>4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b></p> <p>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.</p> <p>B. Tipos de soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Soporte Primer nivel:</b> 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.</li><li>- <b>Soporte Segundo nivel:</b> 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.</li><li>- <b>Soporte Tercer Nivel:</b> Sistemas de información, Aplicaciones, con atención en sitio, conexión remota o proveedores especializados.</li></ul> <p>C. Las solicitudes de soporte técnico deberán ser registradas en la Oficina de Tecnologías de la Información mediante la mesa de servicios (<a href="https://mds.renovacionterritorio.gov.co">https://mds.renovacionterritorio.gov.co</a>) o correo de soporte <a href="mailto:ti@renovacionterritorio.gov.co">ti@renovacionterritorio.gov.co</a></p> <p>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, deber 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: <ul style="list-style-type: none"><li>- Si el soporte es de primer nivel; pasa a la actividad N°. 3</li><li>- Si el soporte es de segundo nivel; pasa a la actividad N°. 4</li><li>- Si el soporte es de tercer nivel continua en la actividad N°. 5</li></ul> Si el caso corresponde a un incidente de seguridad, se atiende 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 escaalar soluciona el requerimiento y procede al cierre de la solicitud. Continúa 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 escaalar soluciona el requerimiento y procede al cierre de la solicitud. Continúa 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 escaalar soluciona el requerimiento y procede al cierre de la solicitud. Continúa 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		<div>1. <a href="#">Caracterización del proceso.</a></div> <div>2. <a href="#">Mapa de riesgos del proceso</a></div>					

		<a href="#">3. Manual de Políticas de Seguridad de la Información</a>
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: Contralista Fecha: 09/02/2024	Nombre: Freddy Aguas Barbosa Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 13-03-2024