


PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5	

PRTI06_PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI_V5

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
5	2021-09-22	Actualización del marco normativo del procedimiento, Ampliación de la descripción de actividades y Actualización del glosario.	23
4	2020-11-26	El procedimiento es ajustado en la estructura y contenido para adaptarse a las necesidades institucionales, actualizando marco normativo y segregación de funciones en la STRT.	20
3.0		Ajustes Acuerdo de Nivel de Servicios de acuerdo con el documento DUTI01 CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION V 3.0	22
2.0	14/06/2016	Se ajusta el procedimiento en los siguientes aspectos: Se cambia el nombre del procedimiento de Gestión de Incidentes y Requerimientos por el nombre de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, para evitar confusiones con la radicación de requerimientos de cambios a los sistemas de información o a los componentes de la infraestructura. Se eliminan las actividades contenidas en la línea de proceso de especialistas del segundo nivel, puesto que se han desarrollado procedimientos más detallados que contienen el detalle de cada grupo de trabajo interno, frente al soporte de segundo nivel. Se cambian las descripciones del procedimiento y sus actividades orientadas a la prestación de servicios de cara a los usuarios finales.	21
1.0	22/12/2014	Versión inicial del documento	22

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



Participaron en la elaboración¹	Carlos Fernando Campos Sosa, OAP / Hector Pulido Moreno, STRT /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-07-08
Revisado por	Julio Cesar Pinto Villamizar, STRT Revisado el 2021-09-22
Aprobado por	Julio Cesar Pinto Villamizar, STRT Aprobado el 2021-09-22

¹El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5























Tabla de Contenidos


PRTI06 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI V5	1
BIZAGI MODELER	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	6
1.GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	7
1.1. ELEMENTOS DEL PROCESO	9
1.1.1.  Inicio	10
1.1.2.  ¿Autogestión?	10
1.1.3.  Presentar Solicitud	10
1.1.4.  Registrar la solicitud en Aranda	11
1.1.5.  Evento o Solicitud	11
1.1.6.  Recibir la solicitud por parte del responsable	11
1.1.7.  Contactar al usuario	11
1.1.8.  ¿Se localizó al usuario?	12
1.1.9.  Atender caso	12
1.1.10.  ¿Se resolvió solicitud?	12
1.1.11.  Cerrar caso en Aranda PN	13
1.1.12.  Fin de soporte de primer nivel	13
1.1.13.  Escalar a Segundo nivel	13
1.1.14.  Prestar soporte de segundo nivel	13
1.1.15.  Período de Espera	14
1.1.16.  ¿Caso cerrado?	14
1.1.17.  Solicitar información del caso	14
1.1.18.  Validar con solicitante	14
1.1.19.  Seguimiento, monitoreo y control	15

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5




1.1.20.	Fin	15
1.1.21.	Cambiar estado a "Suspendido"	15
1.1.22.	Encuesta de satisfacción.	15
1.1.23.	Catálogo de Servicios	16
1.1.24.	Documentación de soporte	16
1.1.25.	Depósito de Datos	16
1.1.26.	Depósito de Datos	16
1.1.27.	Usuario	16
1.1.28.	Agente de Mesa de Servicio	16
1.1.29.	Especialista de Primer Nivel	17
1.1.30.	Especialista de Segundo Nivel.....	17
1.1.31.	Supervisor de Mesa de Servicio.....	17
1.1.32.	Reportar el Evento	17
1.1.33.	Registrar el Evento	17
1.1.34.	Atender el caso.....	17
1.1.35.	Evaluar la Gestión	17
2.PRESTAR SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL		18
2.1.	ELEMENTOS DEL PROCESO	18
<hr/>		
2.1.1.	Inicio soporte segundo nivel.....	18
2.1.2.	Actividades posibles	19
2.1.3.	Procedimiento Gestión de Sistemas de Información (PR-TI-15)	19
2.1.4.	Procedimiento Gestión de Servidores (PR-TI-17)	19
2.1.5.	Procedimiento Gestión de Bases de Datos (PR-TI-19)	20
2.1.6.	Procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información (PR-TI-22)	20
2.1.7.	Procedimiento Gestión de Telecomunicaciones (PR-TI-23)	20
2.1.8.	Reunión de actividades.....	20
2.1.9.	Informar y documentar la solución	21
2.1.10.	Final soporte segundo nivel	21

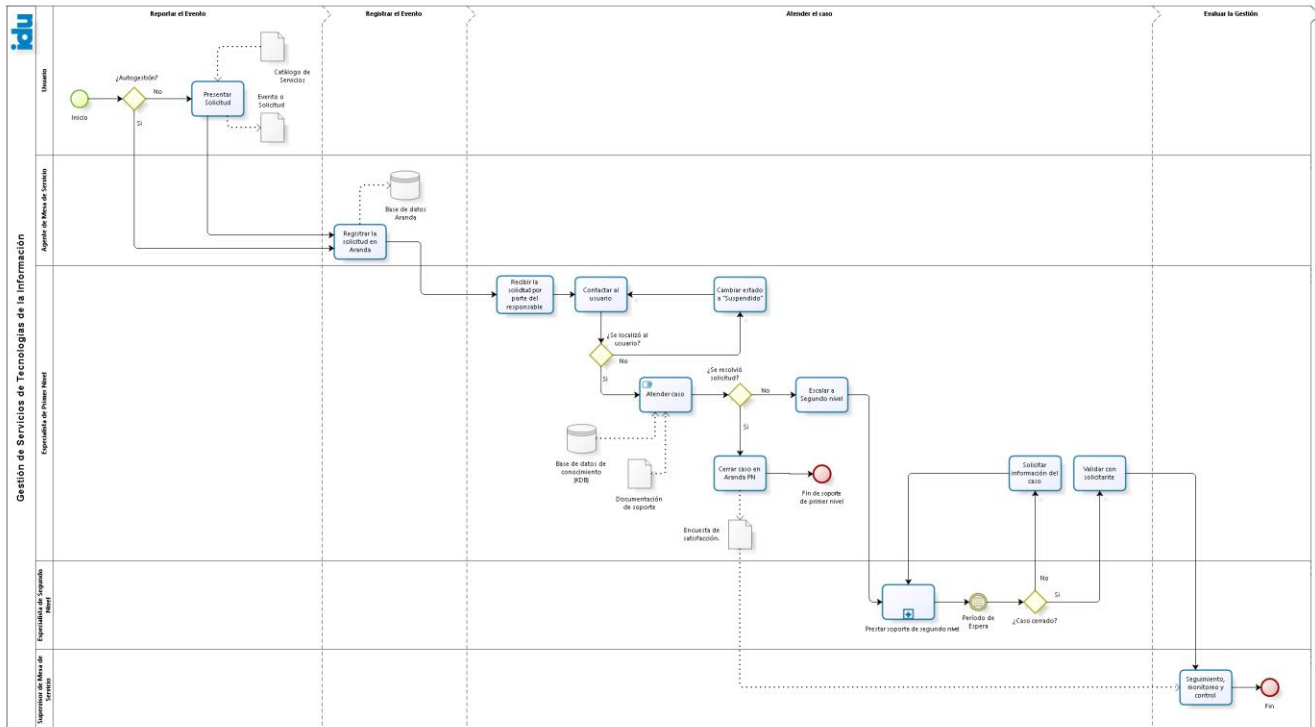
PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5




RECURSOS	22
3.ASISTENCIAL (ROL)	22
4.TÉCNICO (ROL)	22
5.PROFESIONAL UNIVERSITARIO (ROL).....	22
6.PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ROL).....	22
7.ASESOR (ROL)	22
8.DIRECTIVO (ROL).....	22

PROCESO			
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5	

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



PROCESO		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Versión: 1.0

Autor: pccampos1

1.GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Descripción

Este procedimiento describe las actividades necesarias para prestar los servicios de soporte a los usuarios de los recursos tecnológicos del IDU, atendidos desde la Mesa de Servicios de la STRT.

Objetivo

Atender de forma controlada en un punto único de contacto las necesidades relacionadas con tecnología expuestas por los usuarios, resolviendo en primer contacto y en sitio los eventos o solicitudes que se presentan en la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información (TI), para mantener su disponibilidad.

Alcance


Este proceso inicia a través de una solicitud de servicios de tecnología por parte de un usuario; dicha solicitud puede ser evento o una petición y finaliza con la solución del caso, cierre y medición de la satisfacción del usuario frente al servicio recibido.

En principio, cuando el usuario manifiesta su necesidad de servicio, no se conoce el nivel de atención del caso, razón por la cual la totalidad de los casos son radicados y asignados en el primer nivel de atención y es sobre estas actuaciones que se centra el presente documento.

Marco Normativo


- Ley 1955 de 2019, Plan Nacional de Desarrollo. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, Artículo 147. Transformación Digital Pública: Las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos Planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Artículo 148. Gobierno Digital como Política de Gestión y Desempeño Institucional: Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones que señale el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de la política de Gobierno Digital.
- Decreto 612 de 2018. “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. Decreto 1078 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Ley 1712 de 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.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

PROCESO		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



- Ley 1341 de 2009, Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 2693 de 2012, Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 2573 de 2014, Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
- Ley 1273 de 05 de enero de 2009. “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 - MIPG.
- Decreto 415 de 2016 Nivel Nacional, Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 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
- Decreto 619 de 2007, establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital.
- Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015 Nivel Nacional, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Resolución Distrital 305 de 2008, 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, caridad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.
- Resolución 004 de 2017, Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS.
- Documento CONPES 3701 de 2011 - Lineamientos de Políticas sobre ciberseguridad y ciberdefensa.
- Documento CONPES 3854 de 2016 - Política Nacional de Seguridad Digital.
- Documento CONPES 3975, POLÍTICA NACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL.
- Documento CONPES 3995 de 2020 - Política Nacional De Confianza y Seguridad Digital.
- NTC-ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos. Anexo A. Controles del Numeral A.16.1.4 "Evaluación de eventos de seguridad de la Información y decisiones sobre ellos".
- NTC-ISO/IEC 20000-1:2012 Sistemas de Gestión de Servicios. Requisito 6.1 Gestión del nivel del servicio.
- ITIL V3. Metodología de buenas prácticas sobre la gestión de tecnología.

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Nota: Las normas de aplicación general y documentos internos (circulares, resoluciones, memorandos) que son parte de este documento, están relacionadas en el normograma del proceso Tecnologías de Información y comunicación publicado en el mapa de procesos.

Terminos y Definiciones

- ANS
- Atención de primer nivel
- Atención de segundo nivel
- Atención de tercer
- Evento
- KDB (Knowledge Database)
- Herramienta Aranda
- Incidente
- Mesa de servicios
- Registro
- Requerimiento
- Seguimiento
- Servicio
- USDK
- Verificación

Política Operacional

El proceso debe ser conocido por los diferentes funcionarios de la Entidad y empresas de outsourcing interesados que actúan en el sistema.

Todas las solicitudes de incidentes o requerimientos realizados por las diferentes áreas, deben ser registradas en el único medio destinado por la STRT "Herramienta Aranda"


Las solicitudes de incidentes o requerimientos que no estén registrados en el medio establecido por la STRT, no serán atendidos hasta tanto se ajuste al procedimiento.

Los incidentes o requerimientos deben ser documentados y solucionados a satisfacción del usuario, dando el cierre final en la herramienta destinada para tal fin, por parte del especialista responsable de su atención y solución.

Para todo incidente o requerimiento solucionado, el usuario final debe realizar la evaluación de satisfacción del servicio prestado, con el propósito de que la STRT a través del sistema, tome acciones bien sean preventivas, correctivas o de mejoras según los resultados finales.

El tiempo de duración de las actividades descritas en este procedimiento, está expresado en minutos.

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



1.1. ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1. Inicio

Descripción

Inicio normal del procedimiento

1.1.2. ¿Autogestión?

Descripción

La autogestión de un evento está determinada por la posibilidad de hacer la notificación a través del módulo WEB USDK (módulo de Aranda para usuario final) o si debe pedir colaboración directa a la mesa de servicios.

Flujos

No

Condición

Presentar solicitud

Si

Condición

Registrar solicitud en Aranda

1.1.3. Presentar Solicitud

Descripción

El usuario presenta una solicitud formal de servicio y/o reporta un evento respecto a los recursos de tecnología (equipos de cómputo, aplicaciones o servicios de red) la cual puede ser a través correo electrónico, telefónico, vía web.

Los canales dispuestos por el Instituto para reportar solicitudes o eventos son:

- Sede Calle 22: vía telefónica en la extensión 1444, correo electrónico a la mesa de servicios – helpdesk@idu.gov.co, vía web - <http://cst.idu.gov.co/USDK/Login.aspx>.
- Sede Calle 20: vía telefónica en la extensión 3424, correo electrónico a la mesa de servicios – helpdesk@idu.gov.co, vía web - <http://cst.idu.gov.co/USDK/Login.aspx>.
- Sede Calle 17: vía telefónica en la extensión 1444, correo electrónico a la mesa de servicios – helpdesk@idu.gov.co, vía web - <http://cst.idu.gov.co/USDK/Login.aspx>.


Ejecutantes

Asistencial, Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado, Asesor, Directivo

Duración

5.00

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



1.1.4. Registrar la solicitud en Aranda

Descripción

Se realiza el diagnóstico, se determina el tipo de solicitud o evento, se clasifica en la Herramienta Aranda y se asigna al especialista responsable.

En el caso de la autogestión del usuario, la información inicial del caso fue reportada a través de la WEB por el módulo USDK (módulo de Aranda para usuario final) - <http://172.16.2.37/USDK/Login.aspx>

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

5.00

1.1.5. Evento o Solicitud

Descripción

Registro del incidente y/o requerimiento

1.1.6. Recibir la solicitud por parte del responsable

Descripción

El especialista recibe la solicitud asignada en un estado de "registro", la cual se debe pasar a un estado en "proceso" y continuar con el trámite del caso (evento o solicitud)

Ejecutantes

Técnico

Duración

10.00

1.1.7. Contactar al usuario


Descripción

El especialista localiza al usuario, para dar inicio a la solución del requerimiento o incidente.

Ejecutantes

Técnico

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Duración

20.00

1.1.8. ¿Se localizó al usuario?

Descripción

Actividad de validación del contacto Usuario

Flujos

No

Condición

Cambiar estado a "Suspendido"

Si

Condición

Atender caso

1.1.9. Atender caso

Descripción

Se localiza el usuario se atiende el evento o solicitud radicada.

Ejecutantes

Técnico

Duracion Incidente

120.00

Duracion Requerimiento

240.00

1.1.10. ¿Se resolvió solicitud?

Descripción

Validación de solución del caso


Flujos

Si

Condición

Cerrar caso en Aranda

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



No

Condición

Escalar a Segundo Nivel

1.1.11.  **Cerrar caso en Aranda PN**

Descripción

Si se da solución al incidente y/o requerimiento, se cierra el caso y se documenta la solución en la herramienta para tal fin por parte de los responsables del soporte de primer nivel (PN).

Ejecutantes

Técnico

Duración

5.00

1.1.12.  **Fin de soporte de primer nivel**

Descripción

Finalizan las actividades de atención de los casos de soporte de primer nivel.

1.1.13.  **Escalar a Segundo nivel**

Descripción

Si no está dentro del alcance de la solución del primer nivel se escala a atención de segundo nivel para su respectivo procedimiento.

Ejecutantes

Técnico

Duración

5.00


1.1.14.  **Prestar soporte de segundo nivel**

[Ver detalles](#)

Descripción

En este paso se encuentra el llamado a los procedimientos que detallan las actividades específicas de soporte de segundo nivel que tienen como objetivo atender las solicitudes especializadas sobre los temas de Aplicaciones, Infraestructura o Incidentes de Seguridad de la Información.

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Ejecutantes

Profesional Especializado, Profesional Universitario

1.1.15. Período de Espera

Descripción

Se da un tiempo de espera de hasta el final del mes corriente para recolectar información y realizar la respectiva verificación de indicadores y tomar acciones.

Condición

Tanto los casos cerrados por los funcionarios de primer nivel (PN) como de segundo nivel (SN), serán tenidos en cuenta para la generación de informes e indicadores del procedimiento.

1.1.16. ¿Caso cerrado?

Descripción

Verificar que se adelantaron las actividades necesarias para que el usuario final haya sido atendido.

Flujos

No

Condición

Solicitar información del caso

Si

Condición

Validar con solicitante

1.1.17. Solicitar información del caso

Descripción


Mediante esta actividad el técnico de soporte que escaló un caso de primer nivel a segundo nivel verifica las tareas adelantadas y solicita al especialista de segundo nivel que el caso sea atendido y cerrado.

Ejecutantes

Técnico

Duración

5.00

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5	

1.1.18. Validar con solicitante

Descripción

Cuando el técnico evidencia que caso fue cerrado, procede a contactar al usuario solicitante para corroborar la atención y solicitarle que sea diligenciada la encuesta de satisfacción del servicio que debió llegarle al ser cerrado el caso.

Ejecutantes

Técnico

Duración

5.00

1.1.19. Seguimiento, monitoreo y control

Descripción

Con la información almacenada en la Base de Datos de Aranda se realizan análisis mensuales de la calidad del servicio prestado, basados en los acuerdos de nivel de servicio (ANS). Se tienen en cuenta tanto cantidad de eventos y/o solicitudes, como satisfacción del servicio por parte del usuario final.

Cuando se detectan situaciones que pueden afectar o mejorar la prestación del servicio, se toman acciones para solucionar las situaciones evidenciadas.

Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

0.00

1.1.20. Fin

Descripción

Finaliza el procedimiento

1.1.21. Cambiar estado a "Suspendido"


Descripción

Se suspende el caso si no se encuentra el usuario, y se debe contactar y visitar nuevamente, haciendo seguimiento periódicamente hasta contactar el funcionario, esta actividad es realizada por parte de los responsables del soporte de primer nivel (PN).

Ejecutantes

Técnico

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Duración

5.00

1.1.22. Encuesta de satisfacción.

Descripción

La encuesta de satisfacción del servicio es enviada por la herramienta de Gestión Aranda, una vez se cierra el caso.

1.1.23. Catálogo de Servicios

Descripción

El usuario elige uno de los servicios del catálogo

1.1.24. Documentación de soporte

Descripción

Hace referencia a manuales, instructivos, guías y fuentes externas o internas de información que le permiten solucionar los eventos reportados.

1.1.25. Depósito de Datos

Descripción

Repositorio de casos de la aplicación Aranda Service Desk (ASD).

1.1.26. Depósito de Datos

Descripción


Es el repositorio de casos solucionados, seguimientos específicos y datos a tener en cuenta para poder atender más fácilmente los eventos reportados.

1.1.27. Usuario

Descripción

Cualquier funcionario o contratista del IDU puede presentar una solicitud formal de atención de los servicios de tecnología.

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



1.1.28. Agente de Mesa de Servicio

Descripción

Hace referencia a los funcionarios del grupo de mesa de servicio que registra la solicitud en la aplicación que soporta la gestión de Incidentes y Requerimientos.

1.1.29. Especialista de Primer Nivel

Descripción

Se trata del grupo de funcionarios o contratistas que se encargan de atender los casos radicados que le correspondan según sus competencias y permisos asignados.

1.1.30. Especialista de Segundo Nivel

Descripción

Se trata del grupo de funcionarios o contratistas que se encargan de atender los casos que le son escalados desde el grupo de atención de Incidentes y/o requerimientos de Primer Nivel para que de acuerdo con sus competencias y permisos disponibles, tramiten la solución a dichos casos.

1.1.31. Supervisor de Mesa de Servicio

Descripción

Es el funcionario o contratista encargado de coordinar las diversas actividades del grupo de mesa de servicios, que entre sus obligaciones debe evaluar periódicamente (cada mes) el procedimiento de gestión de Incidentes y Requerimientos.

1.1.32. Reportar el Evento

1.1.33. Registrar el Evento

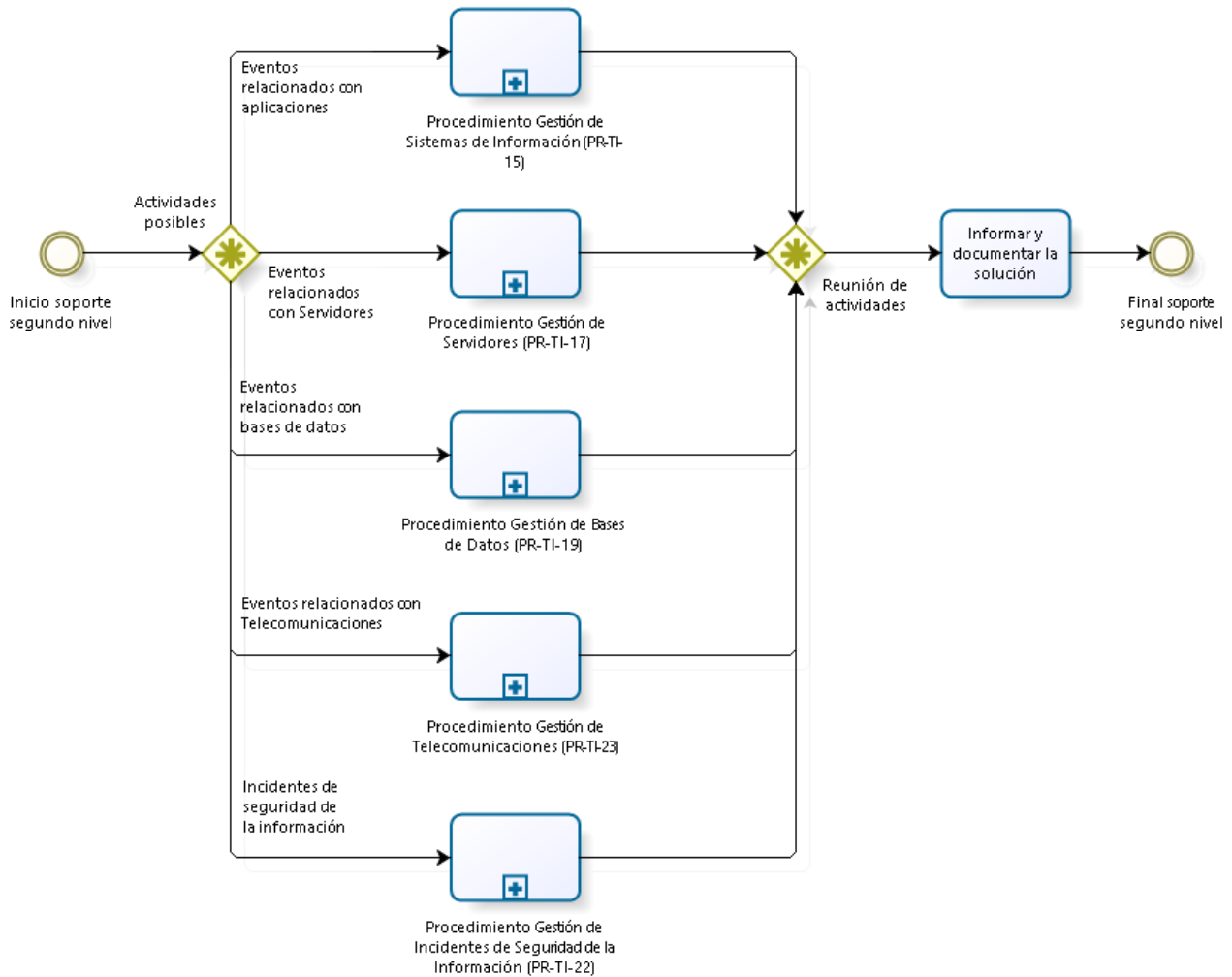
1.1.34. Atender el caso

1.1.35. Evaluar la Gestión

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



2.PRESTAR SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL




2.1. ELEMENTOS DEL PROCESO

2.1.1. Inicio soporte segundo nivel

Descripción

Se marca el inicio al llamado de los procedimientos de soporte de segundo nivel

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



2.1.2. Actividades posibles

Descripción

Dependiendo del tipo de evento o solicitud, el escalamiento de casos se debe direccionar hacia el procedimiento correspondiente.

Flujos

Eventos relacionados con bases de datos

Condición

Ir a Procedimiento de Gestión de Bases de Datos

Incidentes de seguridad de la información

Condición

Ir a procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información

Eventos relacionados con Telecomunicaciones

Condición

Ir a Procedimiento de Gestión de Telecomunicaciones

Eventos relacionados con aplicaciones

Condición

Ir a Procedimiento de Gestión de Aplicaciones

Eventos relacionados con Servidores

Condición

Ir a Procedimiento de Gestión de Servidores

2.1.3. Procedimiento Gestión de Sistemas de Información (PR-TI-15)

Descripción

Describe las actividades del grupo de trabajo denominado Gestión de Sistemas de Información - GESIN perteneciente al Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, ejecutado por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos y que tiene como objetivo principal velar por el adecuado funcionamiento de las aplicaciones de software misión crítica y de apoyo diferentes a los paquetes de software comercial.


Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

2.1.4. Procedimiento Gestión de Servidores (PR-TI-17)

Descripción

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Administrar los recursos de procesamiento y almacenamiento centralizado de la información que soportan los diversos procesos y servicios del Instituto a través de equipos de cómputo (físicos o lógicos) especializados.

Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

2.1.5. Procedimiento Gestión de Bases de Datos (PR-TI-19)

Descripción

Realizar las actividades administrativas y operativas relacionadas con los manejadores de bases de datos estructurados de orden centralizado que contienen y soportan la operación de los sistemas de información del Instituto.

Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

2.1.6. Procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información (PR-TI-22)

Descripción

Es un procedimiento que muestra las relaciones entre grupos de trabajo y acciones que se deben cumplir para que los incidentes (especialmente los relacionados con Seguridad de la Información), sean debidamente tratados.

Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

2.1.7. Procedimiento Gestión de Telecomunicaciones (PR-TI-23)

Descripción

Realizar las actividades administrativas y operativas relacionadas con las redes de datos físicas y lógicas internas y la conectividad hacia el exterior que requiere el Instituto para el manejo y transmisión segura de datos.

Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado


2.1.8. Reunión de actividades

Descripción

Reúne las salidas de los procedimientos involucrados en el soporte de segundo nivel.

Condición activación

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



Solución del caso asignado

Flujos

Informar y documentar la solución

2.1.9. Informar y documentar la solución

Descripción

Esta actividad común a todas las actividades de soporte de segundo nivel contenidos en los procedimientos relacionados, consiste en hacer una revisión general de la solución y su efectividad, el reportar a las partes interesadas sobre la solución dada al caso, y por último llevar a cabo el cierre del caso en la herramienta de mesa de servicios con una descripción de las acciones emprendidas.

Ejecutantes

Profesional Especializado, Profesional Universitario

Duración


0.01

2.1.10. Final soporte segundo nivel

Descripción

Marca el final de las actividades de soporte de segundo nivel

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-06	GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5



RECURSOS

3.ASISTENCIAL (ROL)

4.TÉCNICO (ROL)

5.PROFESIONAL UNIVERSITARIO (ROL)

6.PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ROL)

7.ASESOR (ROL)

8.DIRECTIVO (ROL)