	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	ADMBS-P-005
	<b>ACTIVIDAD</b>	SOPORTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>PROCESO</b>	ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<b>FECHA</b>	11-sep.-18

<b>OBJETIVO</b>	Establecer la operación de los servicios en la mesa de ayuda para la Agencia Nacional de la Tierra en el marco de buenas practicas de ITIL en su última versión, implementando Gestión de Requerimientos, con el propósito de cumplir con las solicitudes del usuario frente a los servicios tecnológicos.
<b>ALCANCE</b>	Desde la solicitud del caso en la mesa de servicio - Aranda, hasta cerrar el caso en la herramienta, evaluar y realizar acciones de mejora en la mesa de ayuda.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaría General / Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

#### 1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

**ANT:** Agencia Nacional de Tierras entidad a la cual se prestarán los servicios basados en tecnología.  
**Aranda Service Desk:** Es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diferentes procesos de su negocio a través de una misma consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.  
**CI:** Elementos de Configuración - Son los elementos de hardware y software que se requieren configurar en el servicio.  
**Nivel I:** Soporte Básico. Pertenecen a este los incidentes cuyas soluciones son conocidas y solucionadas por los técnicos de la mesa de Ayuda. En los tiempos definidos por la Agencia.  
**Nivel II:** Es el soporte intermedio. Pertenecen a este nivel los incidentes cuyas soluciones no pueden ser resueltas por los técnicos de la mesa de servicios, pero si por el personal especialista del contratista.  
**ANS:** Acuerdo de niveles de servicio.

#### 2. GENERALIDADES

La ANT realizará las labores de mantenimiento preventivo, correctivo, normativo y de soporte necesarias para garantizar la adecuada operación de la plataforma tecnológica de la entidad.

Para los casos que sean escalados a nivel II y no se pueda dar solución, se debe hacer requerimiento al proveedor, teniendo en cuenta los tiempos de ejecución

Antes de cerrar cualquier caso se debe realizar la encuesta de satisfacción por parte del usuario solicitante, la cual se facilitara por medio de la mesa de servicio.

El registro de los casos se realiza a través de la mesa de servicios Aranda, la cual cuenta con los siguientes proyectos y servicios:

- Soporte tecnológico: Administrador de servidores, Carpetas compartidas, Certificados Digitales, Correo electrónico, Equipo de computo, periféricos Dispositivos de Hardware, Servicios de red, Servicios internos, Software de oficina y aplicativos misionales. Responsable de soporte: Secretaría General
- Sistemas de información: Administración de cuentas, Sistemas de información geográficos, Sistemas misionales, soporte de Bases de datos, Soporte página web. Responsable de soporte: Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
- Servicios Administrativos: Aseo y cafetería, Inventarios y bienes, Mantenimiento - Arreglo - Instalaciones - Suministro, Servicios administrativos transporte. Responsable de soporte: Subdirección Administrativa y financiera.
- Solicitudes al archivo: Copias, Préstamos, tutelas y desacatos. Responsable de Soporte: Secretaría General
- Sistema Orfeo: Administración de cuentas, Capacitaciones, Requerimientos - desarrollos nuevos - Mejoras, Solicitud de reportes, Soporte aplicativo, tabla de retención documental. Responsable de Soporte: Secretaria general

Para cada uno de los servicios de la mesa de servicio Aranda se puede consultar los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) en el proyecto ARANDA.

#### 3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

<b>Tareas Críticas</b>	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con <b>texto en color rojo</b> y con el símbolo <b>Ⓜ</b>
<b>Tareas de Control</b>	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con <b>texto en color azul</b> y con el símbolo <b>Ⓒ</b>

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Realizar solicitud por Aranda	Solicitar el caso en Aranda para su gestión de acuerdo al proyecto definido en Generalidades	1 día	Dependencias ANT
2	Validar prerrequisitos de Solicitud	Se valida la información suministrada por el solicitante para dar atención a su requerimiento y la herramienta ARANDA envía automáticamente un correo informando que su caso ha sido creado.	1 día	Secretaría General
3	Ⓒ Priorizar y categorizar Requerimiento	Registro de caso en la herramienta de Aranda Service Desk categorizarlo y priorizarlo según la urgencia del servicio y del solicitante (Usuario normal o VIP)		Subdirección de Sistemas de Información de Tierras Secretaría General
4	Ⓒ Asignar caso a especialista de primer nivel para tratamiento	Una vez categorizado se procede a realizar la asignación al especialista de Mesa de Ayuda, con el fin que este lo solucione o atienda el caso.		Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
5	Ⓒ Relacionar caso con CI	Referirse al CI (Elemento de Configuración) afectado en el servicio para relacionarlo en el caso.		Secretaría General
				Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

6	® Solucionar Requerimiento o Evaluar escalamiento a Especialista de segundo nivel	Si el alcance de la solución esta en el primer nivel el solucionador establece la correspondiente gestión para solucionar. Continúa tarea 7.  Si el alcance de la solución no esta en el primer nivel de soporte, se procede a direccionar el caso al especialista de nivel dos. Continúa tarea 8.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
7	© Documentar cambio de estado y solución del caso en primer nivel	En caso de ser solucionado en primer nivel se documenta el caso en la herramienta de Aranda Service Desk con su correspondiente solución y se realiza cambio de estado a "Solucionado". Luego debe continuar con la tarea No. 13.  En caso de no ser solucionado en primer nivel se documenta en la herramienta de Aranda Service Desk con su correspondiente observación. Continúa tarea 8.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
8	Asignar Caso	Se procede a escalar el caso en la mesa de servicios Aranda al especialista responsable de dar solución al requerimiento.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
9	© Analizar y ejecutar solución	Se revisa el caso en segundo nivel para dar la solución, si esta dentro del alcance a este nivel se debe gestionar y continuar con la tarea No. 12  Si no se pudo dar solución en un segundo nivel se debe escalar a un tercer Nivel. Continuar con la tarea No. 10,	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
10	© Gestionar Solución con el Proveedor	Se contacta al proveedor para dar solución al caso y se documenta los seguimientos en la mesa de Servicios Aranda.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
11	® Recibir respuesta del proveedor	Se recibe notificación o confirmación de parte del proveedor que ha ejecutado solución.	2 días	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
12	Documentar cambio de estado y solución del caso nivel II	Se procede a documentar el caso en la mesa de servicios Aranda con la correspondiente solución dada y se cambia a estado solucionado el caso.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
13	Cerrar Caso en la herramienta	Se procede a validar si la solución dada al caso quedo a satisfacción del usuario solicitante para proceder con el cierre del requerimiento en la herramienta de Aranda Service Desk.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
15	© Responder Encuesta de Satisfacción del servicio	El usuario solicitante responderá la encuesta de satisfacción al servicio, calificando la gestión respecto al caso registrado en la mesa de Servicios Aranda.	1 día	Dependencias ANT
16	© Evaluar indicadores de resultado	Se realizarán reuniones de seguimiento donde se analizan las estadísticas de encuestas de satisfacción para implementar acciones de mejora al servicio.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
17	© Planear acciones de mejora	De acuerdo al análisis de los indicadores de resultado de las encuestas de satisfacciones, se planearan acciones de mejora en la mesa de ayuda.	1 día	Secretaría General  Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

#### 5. NORMATIVIDAD APLICABLE

**Ley 1414 de 2011:** Estatuto anticorrupción

**Ley 1341 de 2009:** Se definen principios y conceptos sobre la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-

**Ley 1221 de 2008:** Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo

**Ley 962 de 2005:** Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

**Ley 599 de 2000:** Código de Penal TITULO VII BIS. De la Protección de la Información y de los Datos

**Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 4

**Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Derecho 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Decreto 415 de 2016:** Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública)

**Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2367 de 2015:** Creación del Concejo Superior de Ordenamiento del suelo rural con funciones sobre el Sistema Nacional de Gestión de Tierras.

**Decreto. 2363 de 2015:** Creación de la Agencia Nacional de Tierras art. 4 núm.. 16 y 17; art 16 núm. 4 al 9; art 18 núm. 1 al 8

**Decreto 1078 de 2015:** Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República Libro 2, parte 1

**Decreto 2573 de 2014:** Establece la Estrategia de Gobierno en Línea.

**Decreto 1510 de 2013:** Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública

**Decreto 1377 de 2013:** Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 Régimen General de Protección de Datos Personales

**Decreto 2618 de 2012:** Crea el Viceministerio de Tecnologías y Sistemas de Información para impulsar las TIC en el país

**Decreto 2674 de 2012:** Reglamenta el Sistema Integrado de Información Financiera SIF Nación

**Decreto 884 de 2012:** Reglamenta sobre el Teletrabajo.

**Decreto 4632 de 2011:** Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 4669 de 2005:** Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites, GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.

**Ley 1753 de 2015:** Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018

**Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

**Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

**Ley 1448 de 2011:** Crea el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las víctimas – SNARIV-, está constituido por el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas.

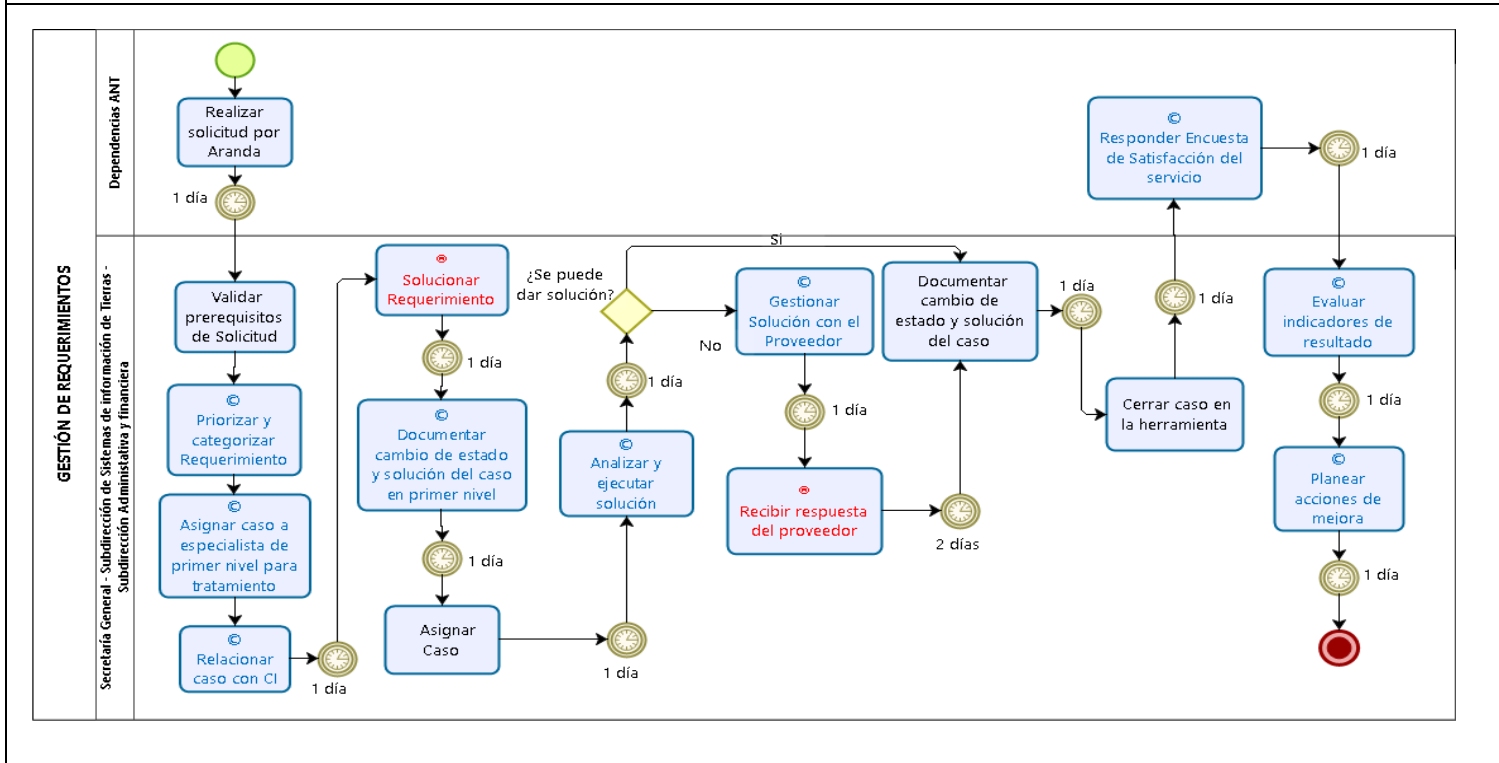
**Resolución 3564 de 2015:** Reglamenta aspectos de la ley de transparencia y acceso a la información pública

**Resolución de la Procuraduría General de la Nación No. 363 del 16 de octubre de 2002:** Mediante la cual se crea y se asignan funciones al Grupo SIRI de la División de Registro y Control y Correspondencia. Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad –SIRI-

**6. DOCUMENTOS ASOCIADOS**

Herramienta Aranda Service Desk

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ	Jhon Edison Aguilar	REVISÓ	Cesar Fabián Gonzalez Moreno	APROBÓ	Elizabeth Gómez Sánchez
		CARGO	Contratista - Secretaría General		
CARGO	Contratista - Secretaría General	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	CARGO	Secretaria General
		REVISÓ	William Sandoval Sandoval		
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	CARGO	Subdirector Sistema de Información de Tierras	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
		FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>		
FECHA	11-sep.-18	FECHA	11-sep.-18	FECHA	11-sep.-18



La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.  
La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.

INTI-F-002 | Versión 2 | 31-ene.-18