	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	INTI-P
	ACTIVIDAD	GOBIERNO DE TIC	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA	13-ma

OBJETIVO	Conocer el procedimiento para la gestión de los servicios de TI brindados por el Grupo de Infraestructura y Soporte Tecnológico adscrito a la Secretaría General y la S de Sistemas de Información de Tierras, con el fin de llevar la trazabilidad y respuesta de los mismos, acorde con las buenas prácticas en ITIL.
ALCANCE	Desde el registro de la solicitud, requerimiento, incidente o problema en la Mesa de servicios hasta el cierre automático entendiéndose que el caso fue sol satisfacción.
RESPONSABLE	Secretaría General y Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

Analista: Persona encargada de gestionar la solución de un requerimiento, solicitud, cambio o incidente tecnológico y hace parte de una mesa de servicios.

Aranda: Solución de software licenciado que permite un manejo eficiente en los procedimientos de soporte gestión y resolución de los servicios asociados a la infraestructura tecnológica.

Cambio: alta, baja o modificación de cualquier cosa que pudiera afectar un servicio de IT

Catálogo de servicios: es el subconjunto de la cartera de servicios visible para los clientes. Se trata de servicios actualmente activos en la fase de explotación del servicio y aquellos aproba ser ofrecidos a los actuales y potenciales clientes.

Gestión de Servicio TI: Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los benefici puede percibir el usuario final.

Incidente: Un incidente se define como una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un Servicio de TI o una falla en un EC (Elemento de Configuración), que todavía no ha impactado un Servicio de TI.

ITIL: biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL®) Es un marco de referencia que contienen las mejores prácticas de la industria basadas en procesos y un modelo de referencia que facilita la Administración de Servicios de TI en una organización con calidad, eficiencia y a un costo adecuado.

TI: abreviatura de Tecnología de la información.

Mesa de servicios: es el punto de contacto a través del cual los usuarios interactúan con TI a través de la gestión de incidentes, solicitudes, requerimientos y problemas relacionados con la tecnología, infraestructura y comunicaciones informáticas, que permiten satisfacer las necesidades permanentes de los usuarios.

Problema: se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo Instalaciones, movimientos, adiciones o cambios en los elementos o ser provistos por la Dirección de TIC.

Requerimiento: se refiere a todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente en un servicio.

Seguridad de la información: persigue la protección de la información y de los sistemas de información del acceso, de utilización, divulgación o destrucción no autorizada

Servicio de TI: conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos potenciando el valor d reduciendo el riesgo inherente del sistema.

Solicitud de servicio: una solicitud de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, es una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar

2. GENERALIDADES

Los conceptos de este documento se basan en:

Buenas prácticas en Gestión de servicios ITIL.
 Seguridad de la Información ISO 27001
 LI.ES.11 Catálogo de servicios de TI
 LI.ES.12 Evaluación de la gestión de la estrategia de TI
 G.ES.04 Guía para la definición del Portafolio de servicios de TI
 Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MinTic

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 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:

Tareas Críticas	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 texto en color rojo y con el símbolo ®
Tareas de Control	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 texto en color azul y con el símbolo ©

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Respon
1	Registrar la solicitud, requerimiento, incidente o problema en la Mesa de servicios	<p>Realizar a través de la Mesa de Servicios, el registro de la solicitud de manera clara y detallada. El acceso a la herramienta se debe realizar a través de: https://mesadeayuda.agenciadetierras.gov.co/usdkv8/</p> <p>Se enviará desde la Mesa de Servicios, la notificación automática del registro con el número de caso (Ticket) asignado para que el usuario realice el seguimiento y control de la solicitud.</p> <p>Nota: Para el caso de creación y/o modificación de usuarios, la solicitud deberá estar registrada por Directores, Secretario General, Subdirectores, Asesores de Dirección General, Jefes de Oficina o en dado caso, el/la asistente de cada uno de ellos, adjuntando el formato INTI-F-023, totalmente diligenciado y de acuerdo con las necesidades del servicio.</p> <p>INTI-F-023 FORMA CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUSARIOS</p>	Permanente	Usua
2	Validar si el usuario tiene permisos	<p>Validar si el usuario puede tramitar la solicitud ante la Mesa de Servicios, en caso de que no cuente con los permisos necesarios se comunicará al usuario lo pertinente y se pasa la solicitud a estado "Cancelado".</p> <p>En caso de que el usuario si pueda tramitar la solicitud se debe continuar con la siguiente actividad.</p>	De acuerdo con los Niveles de servicio definidos	Analista de p
3	Asignar Analista para la solución	<p>Asignar la solicitud a un Analista de la Mesa de Servicios de acuerdo con el nivel jerárquico, quedando en el estado "Asignado".</p> <p>En caso de que la solicitud no pueda ser atendida por falta de conocimiento, permisos y demás por el analista de primer nivel, se debe escalar al segundo nivel para lo cual se actualiza el campo asignado al grupo resolutor correspondiente y el estado de la solicitud queda en estado "Asignado".</p>	De acuerdo con los Niveles de servicio definidos	Analista de p Analista de Niv
5	Atender la solicitud requerimientos, incidencias o problemas tecnológicos	El analista tramita la solución de la solicitud y ejecuta las acciones necesarias para su atención la cual debe quedar documentada en la mesa de servicios para que quede la trazabilidad de la gestión y actualiza el estado de la solicitud a "En Curso".	De acuerdo con los Niveles de servicio definidos	Analista de p Analista de Niv
6	Finalizar la solicitud, requerimientos, incidencias o problemas tecnológicos	Una vez se haya atendido la solicitud, el caso se debe solucionar en la Mesa de servicios, quedando en estado "Solucionado" y automáticamente se notifica al usuario la atención de su solicitud.	De acuerdo con los Niveles de servicio definidos	Analista de p Analista de Niv
7	Cerrar la solicitud, requerimientos, incidencias o problemas tecnológicos	Una vez el usuario reciba la encuesta de satisfacción enviada a su correo electrónico, este tendrá tres (3) días calendario para responder la encuesta, en caso de que no lo haga, la herramienta realizará el cierre automático entendiéndose que el caso fue solucionado a satisfacción.	De acuerdo con los Niveles de servicio definidos	Usua

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Decreto 1008 del 14 de junio de 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 de 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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 personales

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

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

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 Pública)

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

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

INTI-F-023 Forma creación y/o novedad de usuarios

GINFO-Política-001 Lineamientos para la definición de necesidades, estructuración de fichas técnicas y adquisición de infraestructura tecnológica

GINFO-Política-002 Lineamientos para desarrollo de productos de software en la ANT

GINFO-Política-003 Lineamientos y buenas prácticas de bases de datos

GINFO-Política-004 Lineamientos para la gestión, aseguramiento y publicación de información geográfica

GINFO-Política-005 Lineamientos de calidad información geográfica

GINFO-Política-006 Lineamiento para la estructuración y publicación de sitios web institucionales

INTI-Política-001 Política general de seguridad de la información y protección de datos personales

INTI-Política-002 Política general de infraestructura TIC

INTI-Política-003 Política general de sistemas de información

INTI-Política-004 Política general de la gestión de datos e información

INTI-Política-005 Política general de servicios TIC, uso y apropiación

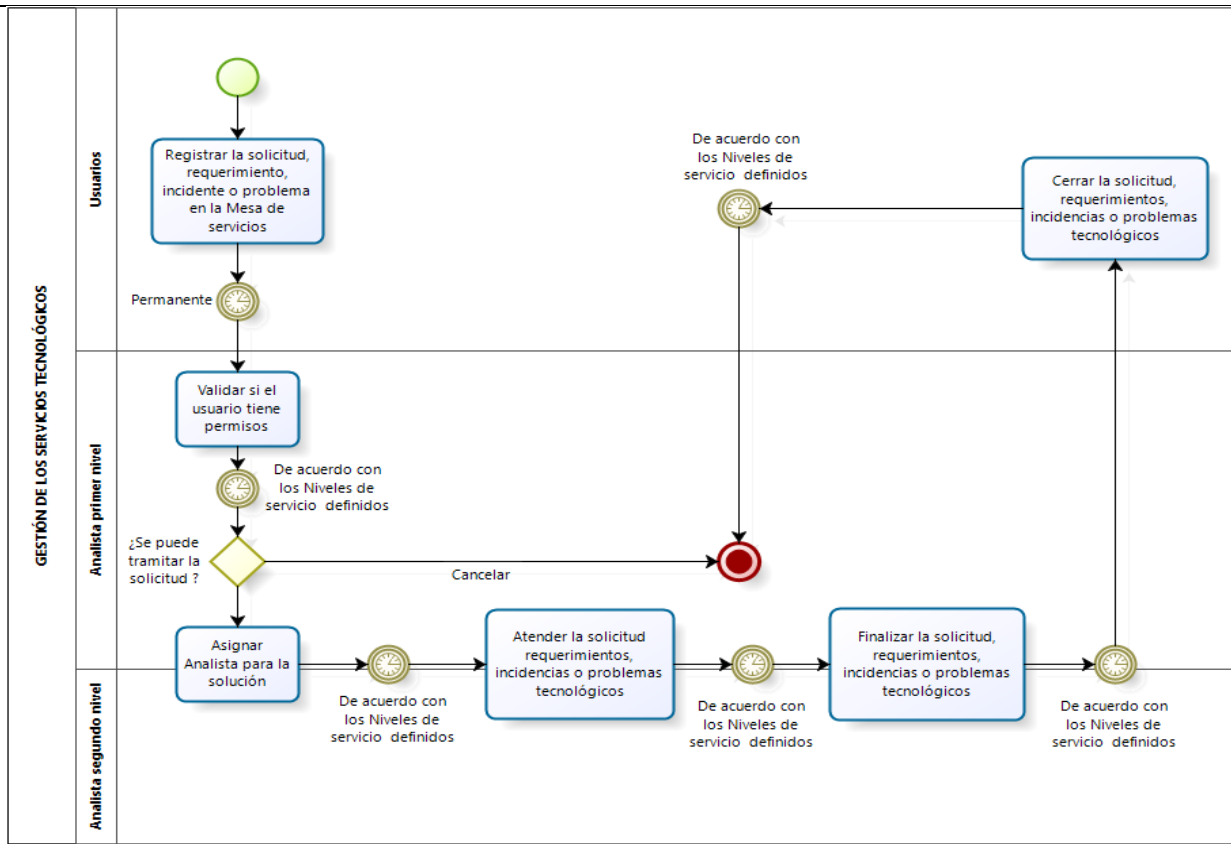
INTI-Política-006 Política general de la estrategia TIC

INTI-Política-008 Lineamientos de seguridad de la información, tratamiento y protección de datos personales

INTI-Política-009 Lineamientos para la gestión y clasificación de activos de información

INTI-Política-010 Lineamiento de aplicación del plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones -PETIC en la ANT

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Alexandra Ruiz Bedoya	REVISÓ	Fabián Augusto Patarroyo Morales	APROBÓ	Carlos Alberto Salinas
CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Contratista Secretaría General	CARGO	Secretario Gene
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMA
FECHA	13-mar.-20	FECHA	13-mar.-20	FECHA	13-mar.-20

-006
r.-20
ubdirección
ucionado a

dos para

ios que

a

»

l

vicios

e estos y

ir o acceso

--

; críticas de

--

isable

rios

primer nivel

primer nivel
segundo
el

primer nivel
segundo
el

primer nivel
segundo
el

rios

del Decreto

in de datos

la Función

s Sastre
ral
IDO
4-mar.-19