	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	ADMBS-P-016
	ACTIVIDAD	SOPORTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	FECHA	1-sep.-20

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 Subdirección 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 solucionado a 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 aprobados para 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 beneficios que 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 servicios 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 de estos y 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 o

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 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:

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	Responsable
1	Registrar la solicitud, requerimiento, incidente o problema en la Mesa de servicios	<p>Realizar a través de la Mesa de Servicios de TI, el registro de la solicitud de manera clara y detallada. El acceso a la herramienta se debe realizar a través del Centro de Atención y servicios CAS.</p> <p>Se enviará desde la Mesa de Servicios de TI, 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 ADMBS-F-072, totalmente diligenciado y de acuerdo con las necesidades del servicio.</p> <p>ADMBS-F-072 FORMA CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUARIOS</p>	Permanente	Usuarios
2	Validar si el usuario tiene permisos	<p>El analista de primer nivel valida si el usuario puede tramitar la solicitud ante la Mesa de Servicios de TI, 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	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
3	Asignar Analista para la solución	<p>Asignar la solicitud a un Analista de la Mesa de Servicios de TI 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>		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
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".		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
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 de TI, quedando en estado "Solucionado" y automáticamente se notifica al usuario la atención de su solicitud.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
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.		Usuarios

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 del Decreto 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 de datos 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

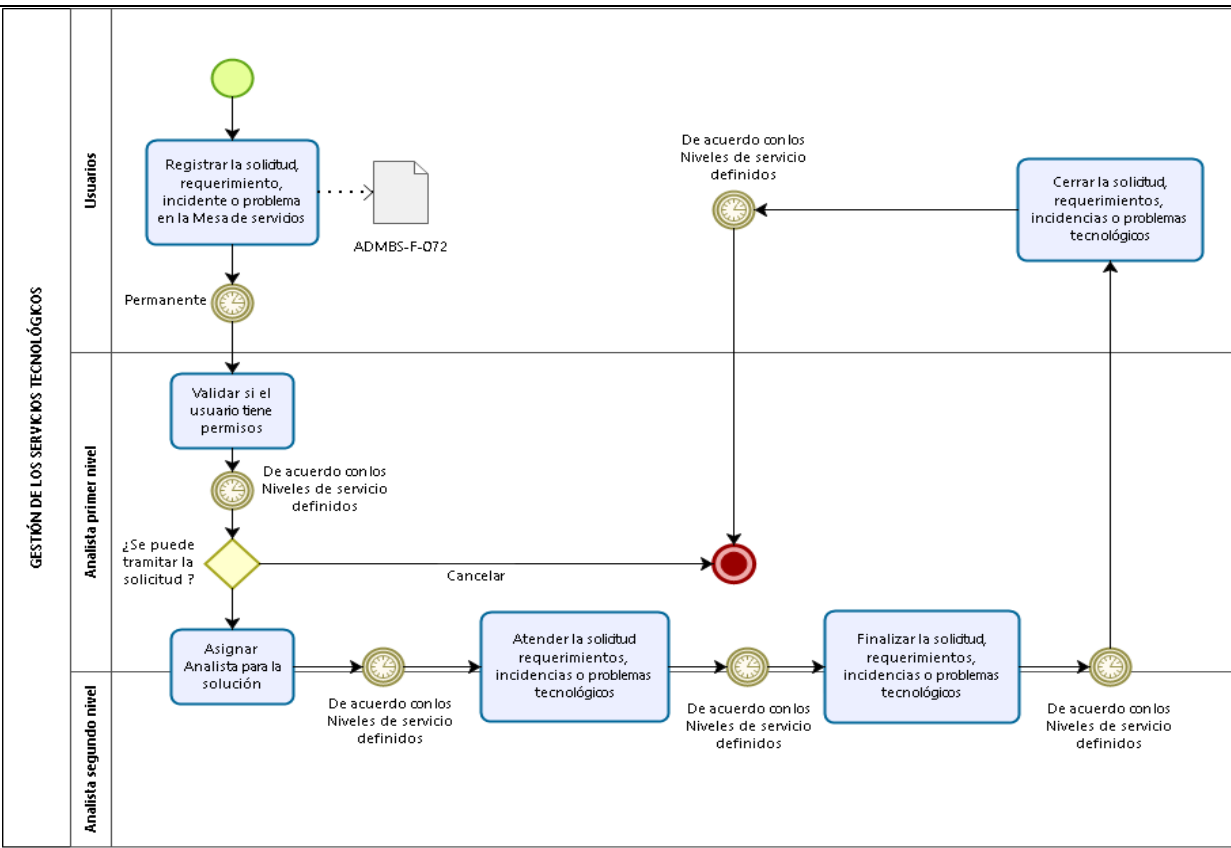
Decreto 415 de 2016: Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública)

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

ADMBS-F-072 Forma creación y/o novedad de usuarios
INTI-Politica-001 Política general de seguridad de la información

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Alexandra Ruiz Bedoya	REVISÓ	Fabián Augusto Patarroyo Morales	APROBÓ	Carlos Alberto Salinas Sastre
CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Contratista Secretaría General	CARGO	Secretario General
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO
FECHA	1-sep.-20	FECHA	1-sep.-20	FECHA	1-sep.-20