

OBJETIVO

La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información dispone el Instructivo de asignación y/o cambio de equipos en el cual se definen los lineamientos para que los usuarios de la Entidad realicen las solicitudes de asignación o cambio de equipo de cómputo de acuerdo con las necesidades y el desarrollo de sus actividades.

GLOSARIO

AGENTE DE MESA: Persona primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación.

AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud.

CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios.

DIAGNOSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución.

ESCALAR: Transferir el caso a otro especialista de la competencia de acuerdo con la complejidad, para que brinde la solución a la solicitud del usuario.

ESPECIALISTA: Profesional a quien se le designan los casos de mayor complejidad para diagnóstico y solución de acuerdo con su especialidad.

HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

SOFTWARE: Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.

USUARIO: Funcionario o contratista de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que utiliza los servicios de TI que presta la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.

RESPONSABLES

Todos los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, siguiendo las condiciones y compromisos establecidos para la prestación del servicio de acuerdo con los lineamientos y objetivos de la Entidad.

DESARROLLO

CONDICIONES GENERALES

- Toda solicitud de asignación y/o cambio de equipos debe ser realizada a través de la Mesa de Servicios de la Entidad de acuerdo con el procedimiento PD-GT-XX Gestión de Requerimientos de TI.
- Toda solicitud de equipos debe ser autorizada por los jefes de oficina o directores de área.
- Tanto el usuario que solicita y al que se asigna el equipo tecnológico, son responsables del cuidado, buen uso, custodia y la correspondiente devolución en las mismas condiciones que le fue entregado. Igualmente, el cambio de equipo se llevará a cabo únicamente cuando se compruebe falla del equipo en uso o por asignación autorizada por el jefe de oficina o director de área dadas las funciones que desempeña el rol del usuario solicitante.
- Para los casos en los cuales se solicita realizar el cambio de un equipo, primero se realizará una fase de diagnóstico en la cual se determinará si el equipo requiere o no el cambio.

DESARROLLO

- Para los casos que son de asignación de equipo por primera vez no se tiene en cuenta la fase de diagnóstico por lo que se procede directamente con la actividad de preparación y/o alistamiento de equipo de acuerdo con la información registrada en el formato de solicitud.

Para realizar asignación y/o cambio de equipos de equipos la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información a determinado las siguientes actividades:

1. SOLICITUD

El usuario realiza la solicitud de asignación o cambio de equipos tecnológico a través de la mesa de servicio por correo electrónico a la cuenta de soporte.tecnico@scj.gov.co o el portal de autogestión <https://soportetecnico.scj.gov.co/>.

2. REGISTRO

La mesa de servicio registra el requerimiento, e informa al usuario el número de ticket con el cual se atenderá y podrá realizar seguimiento a su solicitud.

3. DIAGNOSTICO DEL EQUIPO

En el caso que la solicitud sea de cambio, se asigna al agente de soporte en sitio, quien se dirigirá al puesto de trabajo del usuario solicitante en donde se procede a revisar el equipo y las condiciones de funcionamiento de este. De acuerdo con el diagnóstico realizado se procede a determinar si los inconvenientes de la maquina son críticos y qué tipo de soluciones requiere para operar satisfactoriamente.

Si en el diagnóstico se determina que el equipo presenta problemas que se pueden solucionar, el agente de soporte ejecutará los correctivos necesarios para dejar funcionando la máquina de manera óptima, una vez solucionado el problema el agente actualizará la hoja de vida del equipo con la información del mantenimiento correctivo realizado, finalizando con la documentación y cierre del caso. Si por el contrario se determina que presenta problemas críticos que no se pueden solucionar, se procede a diligenciar formato Concepto Técnico de Elementos Tecnológicos F-GT-422 según instrucciones de diligenciamiento. El objetivo es justificar técnicamente por qué el equipo debe ser cambiado.

El agente realiza una solicitud a la mesa de servicio quien asignará el caso al agente de mesa que realiza el control de los equipos de cómputo para el respectivo alistamiento.

4. PREPARACION Y/O ALISTAMIENTO

El agente de mesa encargado de realizar el control de los equipos verifica e identifica que equipos se encuentran disponibles para asignación, de estos se determina cual es el idóneo en características técnicas de acuerdo con el perfil y rol del usuario solicitante para la correcta ejecución de sus actividades. Una vez identificado el equipo se solicita al almacén por medio de correo electrónico, cuando es recibido el equipo, el agente de mesa se encargará del alistamiento, quien de ser necesario aplicará formateo, actualización, vinculación al dominio, instalación de software base, instalación de agentes de antivirus y System Center Configuration Manager, instalación de aplicativos ofimáticos y misionales de acuerdo al perfil y rol despeñado en la Entidad. El agente de mesa realiza la actualización de la hoja de vida del equipo, donde registra los datos a nivel de software y hardware de acuerdo con la nueva asignación. Genera el acta de entrega del

DESARROLLO

equipo "Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540" de acuerdo con las instrucciones del formato con el fin de que sea firmada por el usuario en el momento de la entrega del equipo.
Realiza entrega del equipo al agente de soporte con el fin de realizar el cambio o la asignación al usuario solicitante.

5. ENTREGA DEL ELEMENTO TECNOLÓGICO.

El agente de soporte procederá con la entrega del equipo al usuario final, allí realiza la configuración del perfil del usuario, en conjunto con el usuario realiza las pruebas y verificación de que el equipo se encuentra en operación normal y con el software requerido y/o solicitado.
Si se requiere respaldar información, el usuario debe solicitar el apoyo del agente de soporte que le está atendiendo con el fin de disponer de esta información en el nuevo equipo. Una vez respaldada la información el agente procederá a realizar el formateo del equipo antiguo con el fin de liberarlo de toda información y que éste quede listo para la devolución al almacén.
Una vez recibido el equipo por parte del usuario se realiza firma del acta que soporta la entrega "Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540", el agente de soporte procede a documentar y cerrar el caso inicial generado por el usuario, el acta firmada es devuelta al agente de la mesa de servicio quien se encarga de archivar, llevar el control, enviar la información al almacén para que procedan a actualizar el inventario de la Entidad y procede a cerrar el caso generado para el alistamiento.

6. DEVOLUCION EQUIPO AL ALMACEN

Una vez realizado el cambio del equipo este debe retornar al almacén, el agente de mesa con esta información actualiza la hoja de vida de este equipo y realiza la gestión de devolución de este, entrega el equipo junto con el concepto técnico generado previamente, para que en el almacén realicen la gestión interna de acuerdo con la información registrada.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540
- Concepto Técnico de Elementos Tecnológicos F-GT-422

Elaboró: Francisco Javier Vargas Moncada - Profesional Universitario
Revisó: Jairo Alonso Bohórquez Blanco - Profesional Especializado 222-27
Zuleima Astrith Mancera Silva - Contratista Uso y Apropiación
Celmira Moreno Carrero - Contratista Estrategia TI
Juan Paulo Muñoz Jimenez - Contratista Sistemas de Información
Oscar Suarez Ariza - Contratista Jurídico
Diego Mauricio Usme - Contratista Seguridad Digital
Marcela Senestrari Castro - Contratista Gobierno Digital
Jorge Eliécer Velasquez Perilla - Contratista Enlace operativo MIPG

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>