

OBJETIVO

La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información dispone el Instructivo de asignación y/o cambio de equipos de cómputo, 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 encargada de ser el primer punto de contacto con el usuario recibiendo el requerimiento para registrarlo en la herramienta establecida para tal fin, que puede dar una solución o escalar el caso, constituyendo el Nivel I de atención.

Agente de Sitio: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el usuario solicitante, a atender el requerimiento.

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

Diagnóstico: 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.

Flujo de Aprobación: Herramienta que automatiza la asignación de los equipos de cómputo, por medio de la cual los usuarios tienen la posibilidad de aceptar o rechazar la asignación de los elementos que el agente de soporte les entrega y adicionalmente realiza el reporte automático de la asignación al almacén para que sea actualizado el inventario.

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-1 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

DESARROLLO

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.
- 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 la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información a determinado las siguientes actividades:

1. SOLICITUD

El usuario realizará la solicitud de asignación o cambio de equipos tecnológicos a través de la mesa de servicio por correo electrónico a la cuenta soporte.tecnico@scj.gov.co o el portal de autogestión.

2. REGISTRO

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

3. DIAGNÓSTICO DEL EQUIPO

En el caso de que la solicitud sea de cambio, se asignará el requerimiento al agente de soporte en sitio, quien se dirigirá al puesto de trabajo del usuario solicitante en donde procederá a revisar el equipo y las condiciones de funcionamiento de este. De acuerdo con el diagnóstico se procederá 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 procederá a diligenciar el "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 verificará e identificará que equipos se encuentran disponibles para asignación, de estos se determinará cual es el idóneo en características técnicas de acuerdo con el perfil y rol del usuario solicitante para la correcta ejecución de sus actividades.

El agente realizará solicitud a la mesa de servicio para la creación del caso para el respectivo alistamiento e instalación, y procederá a cerrar el caso del cambio de equipo documentando el cierre con el nuevo número de caso con el cual se procederá a alistar y entregar el nuevo equipo.

DESARROLLO

4. PREPARACIÓN Y/O ALISTAMIENTO

Una vez identificado el equipo, el agente se encargará del alistamiento, quien de ser necesario aplicará formateo, actualización, vinculación al dominio, instalación de software autorizado, instalación de agentes de System Center Configuration Manager, instalación de aplicativos ofimáticos y misionales de acuerdo con el perfil y rol despeñado en la Entidad, teniendo en cuenta lo definido en la Tabla 1. Software Autorizado.

SOFTWARE AUTORIZADO SDSCJ					
IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	TIPO SOFTWARE	DESCRIPCION	USUARIOS	CLASE SOFTWARE
7-Zip	Software libre	Utilidad de compresión de archivos	Software para comprimir y descomprimir archivos y carpetas.	Funcionarios y contratistas	Base
Adobe Acrobat Reader (visor)	Software libre	Visor de documentos	Estándar para ver, imprimir, firmar, compartir y comentar archivos PDF. También permite interactuar con formularios y contenido multimedia.	Funcionarios y contratistas	Base
Forticlient VPN	Licenciado	Seguridad de red	Herramienta para acceso remoto seguro a la red institucional y protección de equipos de usuario final.	Funcionarios y contratistas	Base
Google Chrome	Software Libre	Navegador web	Navegador web para acceder a internet con características tales como: rapidez, seguridad, practicidad y estabilidad.	Funcionarios y contratistas	Base
Java	Software libre	Plataforma de desarrollo	Software que se ejecuta en la plataforma sobre la cual se quiere correr una aplicación java. El proceso es capaz de interpretar y ejecutar instrucciones expresadas en un código binario especial (el bytecode Java), que es generado por el compilador del lenguaje Java.	Funcionarios y contratistas	Base
Microsoft Edge	Licenciado	Navegador web	Navegador web para acceder a internet desarrollado por Microsoft en sustitución de su antiguo navegador Internet Explorer.	Funcionarios y contratistas	Base
Mozilla Firefox	Software libre	Navegador web	Navegador web para acceder a internet desarrollado para distintas plataformas.	Funcionarios y contratistas	Base
Sistema Operativo Windows 10	Licenciado	Sistema operativo	Sistema operativo desarrollado por Microsoft, utilizado tanto en entornos personales como empresariales, ofreciendo soporte para una amplia	Funcionarios y contratistas	Base

INSTRUCTIVO DE ASIGNACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS

I-GT-16
V.3

DESARROLLO					
			gama de aplicaciones, alta compatibilidad con dispositivos, actualizaciones de seguridad regulares y características avanzadas de productividad.		
Sistema Operativo Windows 11	Licenciado	Sistema operativo	Versión más reciente del sistema operativo de Microsoft, diseñado para proporcionar una experiencia de usuario moderna y eficiente.	Funcionarios y contratistas	Base
Suite de Microsoft 365. Compuesta por: Outlook, OneDrive, SharePoint Teams, Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Access.	Licenciado	Productividad	Herramientas colaborativas para gestión de comunicaciones, trabajo en equipo, procesador de texto, hoja de cálculo, almacenamiento y procesamiento de información.	Funcionarios y contratistas	Base
PDF 24	Software libre	Gestion archivos PDF	Conjunto de herramientas que puedes utilizar para trabajar de forma productiva con PDFs y otros archivos	Funcionarios y contratistas	Base
Power BI Desktop	Licenciado	Análisis de datos	Herramienta de análisis empresarial para visualizar y compartir información.	Funcionarios y contratistas	Complementario
Suite Arcgis	Licenciado	Sistema de Información Geográfica (SIG)	Conjunto de productos de software para la captura, edición, análisis, tratamiento, diseño, publicación e impresión de información geográfica.	OAIEE	Complementario
Autocad	Licenciado	Diseño asistido por computadora (CAD)	Software de diseño asistido por computadora utilizado para la creación de dibujos y modelos 2D y 3D. Es ampliamente utilizado en arquitectura, ingeniería, construcción, fabricación y diseño gráfico para diseñar y documentar proyectos con precisión y eficiencia.	Dirección Bienes	Complementario
Herramienta de conexión y/o visualización Bases de Datos Oracle, Microsoft, SQL Server	Licenciado	Bases de datos	Herramienta de conexión y/o visualización Bases de Datos Oracle, Microsoft SQL Server que contienen los datos institucionales.	Dirección Tecnologías, C-4	Complementario

INSTRUCTIVO DE ASIGNACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS

DESARROLLO					
Cliente Microsoft Configuration Manager	Licenciado	Gestión de configuración y sistemas	Herramienta de gestión de sistemas desarrollada por Microsoft, también conocida como System Center Configuration Manager (SCCM). Utilizada para gestionar grandes grupos de computadoras que ejecutan sistemas operativos Windows, SCCM permite la implementación de software, la distribución de actualizaciones de seguridad, la supervisión del estado del sistema y la administración de configuraciones de hardware y software.	Dirección Tecnologías	Complementario
Cliente Microsoft Service Manager	Licenciado	Gestión de relaciones con clientes	Herramienta de software diseñada para gestionar y optimizar las interacciones con los clientes. Facilita el seguimiento y la resolución de consultas, la gestión de tickets de soporte, y la mejora de la satisfacción del cliente a través de análisis y reportes detallados. Ideal para equipos de servicio al cliente y soporte técnico.	Dirección Tecnologías	Complementario
Genopro	Licenciado	Programa Genealógico	Software genealógico que ofrece una solución práctica a la creación de árboles familiares y genograma. El programa puede mostrar una representación gráfica completa de tu árbol genealógico.	Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	Complementario
Nvivo	Licenciado	Análisis cualitativo de datos	Software para analizar datos cualitativos, como entrevistas y encuestas.	OAIEE	Complementario
R Studio	Licenciado	Análisis de datos	Entorno de desarrollo integrado para el lenguaje de programación R, utilizado en el análisis de datos.	OAIEE	Complementario
SapLogon	Licenciado	Gestión empresarial	Herramienta de acceso para los sistemas ERP de SAP, utilizada para conectarse a diferentes entornos de SAP para la gestión empresarial y procesos de negocio.	Dirección Financiera	Complementario
Software Token de Firmas digitales	Licenciado	Seguridad	Software utilizado para la autenticación y firma digital, proporcionando seguridad y validez legal a documentos electrónicos mediante el	Dirección Financiera	Complementario

DESARROLLO					
(Camerfirma, certicamara)			uso de tokens de firma digital emitidos por diferentes autoridades certificadoras.		
Software Jabra Speak (Sistema de Audio Despacho)	Licenciado	Audio	Dispositivo y software de audio diseñado para mejorar la calidad de las llamadas y conferencias en oficinas, proporcionando una mejor experiencia de sonido y conectividad.	Despacho	Complementario
Suite Adobe Creative Cloud	Licenciado	Diseño gráfico y multimedia	Conjunto de aplicaciones y servicios de Adobe para el diseño gráfico, edición de video, desarrollo web, fotografía y otras disciplinas creativas. Incluye programas populares como Photoshop, Illustrator, InDesign, Premiere Pro, After Effects y más. Creative Cloud permite a los usuarios acceder a las aplicaciones y recursos desde la nube, facilitando la colaboración y el acceso a las últimas actualizaciones y características.	Oficina de Comunicaciones, Dirección Tecnologías, Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	Complementario
VLC	Software libre	Reproductor multimedia	Reproductor multimedia de código abierto que soporta una amplia gama de formatos de audio y video sin necesidad de instalar códecs adicionales. VLC Media Player es conocido por su versatilidad, capacidad para reproducir archivos, discos, cámaras web, dispositivos y flujos de red. También ofrece características avanzadas como la conversión de archivos y la transmisión de medios a través de la red.	Casas de Justicia, Oficina Asesora de Comunicaciones	Complementario

Tabla 1. Software Autorizado

5. ENTREGA DEL ELEMENTO TECNOLÓGICO.

El agente de soporte procederá con la entrega del equipo al usuario final, allí realizará la configuración del perfil de usuario, en conjunto con el usuario realizará 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 deberá 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.

DESARROLLO

Una vez recibido el equipo por parte del usuario, el agente formalizará la asignación del equipo a través del flujo de asignación dispuesto para tal fin, el cual enviará una notificación electrónica al correo electrónico y teams con toda la información del equipo y el usuario, para aprobación o rechazo de la asignación, el usuario verificará que los datos registrados coincidan con los elementos entregados, si está conforme aprobará la asignación; una vez el usuario apruebe, se enviará notificación automática al usuario y al almacén para actualización y traslado de inventario.

El agente de soporte deberá documentar y anexar el pdf generado por el flujo de asignación como soporte de la atención al requerimiento, y completar el caso en la herramienta de gestión.

6. DEVOLUCIÓN EQUIPO AL ALMACÉN

Una vez realizado el cambio del equipo este se debe retornar al almacén, el agente de mesa con esta información actualizará la hoja de vida de este equipo y notificará al almacén anexando el concepto técnico generado previamente, para que en el almacén realicen la gestión interna de reintegro de acuerdo con la información registrada.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Concepto Técnico de Elementos Tecnológicos F-GT-422