

OBJETIVO

Establecer las actividades para la solicitud, préstamo y devolución de equipos de tecnología que tiene disponibles la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información para los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, buscando la óptima prestación del servicio.

GLOSARIO

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

CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

MESA DE SERVICIOS: Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.

REQUERIMIENTO: Petición formal realizada por parte del usuario para obtener soporte o alguno de los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, se clasifica como Solicitud o Incidente.

SOLICITUD: Es toda petición de servicios de tecnología que realiza un usuario y requiere para el desempeño o mejora de sus actividades.

TICKET: Número de registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.

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.

DESARROLLO

CONDICIONES GENERALES

- Toda solicitud de préstamo de equipos tecnológicos debe ser solicitada a través de la Mesa de Servicios de la Entidad, quien es el punto único de contacto donde se reciben y gestionan las solicitudes relacionadas con la reserva y préstamo de equipos tecnológicos.
- Todos los equipos tecnológicos que se encuentran disponibles en la Entidad para préstamos, no pueden reservarse de manera indefinida ni por periodos mayores a 3 días a un mismo usuario o dependencia, lo anterior con el fin de garantizar la disponibilidad de los elementos a todos los funcionarios de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.
- Todo equipo en préstamo debe ser devuelto en la fecha programada al momento de realizar la solicitud, debido a que los mismos pueden ser programados para otras dependencias que tienen compromisos que cumplir. Si el equipo prestado no es devuelto dentro del tiempo establecido, se inhabilitará al usuario por el término de 3 días para hacer reserva de elementos tecnológicos y si continúa dicho comportamiento se inhabilitará por 8 días y si persiste entonces por 1 mes al usuario y a la Dirección a la cual pertenece, dependiendo la reincidencia.

DESARROLLO

- El usuario que solicita y retira el equipo, es responsable del cuidado, buen uso, custodia y la correspondiente devolución a la Mesa de Servicios de la Entidad en las mismas condiciones que le fue entregado.

Para realizar el préstamo de equipos la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información ha definido los siguientes pasos:

1. SOLICITUD

Todo usuario debe realizar la solicitud a la mesa de servicios de la Entidad de acuerdo con el procedimiento PD-GT-01 Gestión de Requerimientos de TI, indicando la fecha en que requiere el préstamo y la fecha de devolución del mismo.

2. REGISTRO

El agente de mesa de servicio registra la solicitud, e informa al usuario el número de ticket con el cual se atenderá y podrá realizar seguimiento a la misma.

3. VALIDACION DISPONIBILIDAD

El agente de la mesa de servicio valida la disponibilidad de los equipos solicitados para suplir la necesidad del usuario de acuerdo con la solicitud, e informa al usuario que disponibilidad se tiene para el préstamo de los mismos.

4. PRESTAMO

El usuario se acerca a la mesa de servicios la que realizará la entrega de los elementos a prestar, se verifica el estado de los mismos confirmando que estén en óptimas condiciones, se diligencia el acta "Acta de Préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541" la cual firma el usuario al momento de recibir los elementos y donde se registra la fecha de devolución en la cual se compromete a regresarlos.

5. DEVOLUCION

El usuario realiza la devolución a la mesa de servicios de los elementos en el tiempo acordado y registrado en el acta de préstamo, allí verifican que los mismos se encuentran en óptimas condiciones como fue prestado inicialmente, si hay alguna novedad se registra en el acta y se firma nuevamente registrando la devolución.

6. CIERRE DEL SERVICIO

El agente de la mesa de servicio documenta la solicitud en la herramienta de gestión, detalla cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados. El ticket queda en estado completado y se ejecuta el flujo para la encuesta de satisfacción del servicio.

DESARROLLO

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>