



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

PD-GT-1

V.7

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Brindar a los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia un servicio continuo, oportuno y eficiente, a través de un punto único de contacto, para la atención (registro, gestión, solución y evaluación) de los requerimientos de soluciones e infraestructura tecnológica que se realizan.
ALCANCE:	Inicia con el requerimiento del servicio de TI que realiza el funcionario o contratista, continúa con el registro y gestión del mismo hasta su cierre y finaliza con el análisis de satisfacción del servicio prestado.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación.</p> <p>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.</p> <p>CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.</p> <p>DIAGNÓSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución.</p> <p>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.</p> <p>ESPECIALISTA: Profesional a quien se le designan los casos de mayor complejidad para diagnóstico y solución de acuerdo con su especialidad.</p> <p>HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.</p> <p>INCIDENTE: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a uno, a varios o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas pueden ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.</p> <p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Es todo el hardware, las redes y las instalaciones que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear y gestionar, así como dar soporte a los servicios de TI.</p> <p>MESA DE SERVICIOS: Punto único de contacto donde se reciben y gestionan los requerimientos de TI de funcionarios y contratistas sobre las soluciones tecnológicas de la Entidad.</p> <p>RECEPCIÓN DE SOLICITUD DEL SERVICIO: Hace referencia a toda solicitud de servicios tecnológicos que realizan los usuarios y es recibida en la mesa de servicios, a través de los canales habilitados.</p> <p>REMOTO: Atención desde la mesa de servicios por parte de un Agente de mesa a un punto distante de la Entidad.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

PD-GT-1

V.7

DEFINICIONES

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.

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

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

ESTADOS DE UNA SOLICITUD:

- **Nuevo:** Es el estado inicial de toda solicitud creada en la herramienta de gestión.
- **Asignado:** En este estado la solicitud se encuentra en gestión por parte de la persona responsable de resolver la necesidad del usuario.
- **Completado:** En este estado la solicitud ya fue solucionada, documentada y resuelta en la herramienta de gestión, y pasa a un periodo de evaluación del servicio.
- **Cerrado:** Estado final de la solicitud cuando ha terminado el periodo de evaluación del servicio.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Es un conjunto organizado de datos, operaciones y transacciones que interactúan para el almacenamiento y procesamiento de la información que, a su vez, requiere la interacción de uno o más activos de información para efectuar sus tareas.

SOLUCIÓN TECNOLÓGICA: Hace referencia a la articulación de artefactos de hardware y/o software que dan respuesta de forma adecuada a una necesidad, operacional o funcional de un proceso de gestión.

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.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

INTERNOS

Manual de Seguridad y Privacidad de la Información MA-GT-01
Planeación de Proyectos PD-GT-4
Gestión de Incidentes o problemas PD-GT-6
Administración de Usuarios PD-GT-8
Gestión de infraestructura y plataformas tecnológicas PD-GT-11
Uso y Apropiación PD-GT-13
Asignación y/o Cambio de Equipos I-GT-16
Préstamo de Equipos de Tecnología I-GT-17
Solicitud solución tecnológica F-GT-192
Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285
Acta de entrega elementos tecnológicos F-GT-540



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

PD-GT-1

V.7

DEFINICIONES

Acta de préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541
Concepto Técnico de Elementos de Tecnología F-GT-422

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, atiende los requerimientos asociados a las soluciones tecnológicas que se manejan en la Entidad.
2. Todos los requerimientos de TI se deben realizar a través de la mesa de servicios, que atiende en horario continuo de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.
3. Los canales de atención de la mesa de servicios son:
 - 1) Correo electrónico soporte.tecnico@scj.gov.co,
 - 2) Línea telefónica 6013779595 extensión 1100,
 - 3) Plataforma de comunicación y colaboración: TEAMS asociada con la cuenta de soporte.tecnico@scj.gov.co
 - 4) Portal de autogestion <https://soportetecnico.scj.gov.co/>
4. Todo requerimiento de servicio debe contener como minimo los siguientes datos:
 - a. Nombre completo del usuario
 - b. Dependencia
 - c. Ubicación
 - d. Correo Electrónico
 - e. Descripción clara de la solicitud
 - f. Placa del equipo de cómputo (en caso de tener equipo asignado)
5. En los casos donde la información básica no está completa y/o requiera de formato el cual no se encuentra adjunto o completamente diligenciado, se comunicará al usuario por el mismo medio en que se recibió el requerimiento para que reporte la información faltante. En caso de no recibir respuesta en los próximos dos (2) días hábiles por parte del usuario se dará por terminado el requerimiento.
6. Las solicitudes relacionadas con gestion de cuentas y usuarios se recibiran en la mesa de servicios a traves del portal de autogestion adjuntando el formato *Solicitud Administracion de Usuarios* F-GT-285 debidamente diligenciado.
7. Las solicitudes relacionadas con la creación y/o modificación de Sistemas de Información, se deben realizar anexando el formato *Solicitud solución tecnológica* F-GT-192 completamente diligenciado.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

POLITICAS DE OPERACIÓN

8. Para los solicitudes relacionadas con el préstamo, asignación y/o cambio de Equipos tecnológicos, el personal de la mesa de servicios diligencia los formatos *Concepto Técnico de Elementos de Tecnología F-GT-422*, *Acta de préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541* y *Acta de entrega elementos tecnológicos F-GT-540* de acuerdo con los instructivos correspondientes.
9. A todo requerimiento realizado a la mesa de servicios, se le asocia un número de Ticket que es generado por la herramienta que apoya la gestión de la mesa. Dicho número es informado a través de notificación automática al usuario por correo electrónico para realizar el seguimiento a la atención de la solicitud.
10. Todas las solicitudes relacionadas con acompañamientos y/o visitas técnicas para realizar actividades programadas en distintas sedes como mantenimientos, ingresos y gestión en los cuartos de cableado de las sedes de la Entidad, se deben solicitar a la mesa de servicios con mínimo dos (2) días hábiles de anticipación con el fin que se pueda programar un recurso por parte de la DTSI para atender dicha solicitud.
11. La mesa de servicios maneja los siguientes niveles de atención:

NIVEL	ROL	ALCANCE
1	Agente de Mesa	Punto de contacto con el usuario, se encarga de resolver las solicitudes simples y de forma remota, así como de filtrar los tickets de soporte y escalar a otros niveles aquellos que son más complejos.
2	Agente de Sitio Agente Sistemas de Información. Agente de Servicios Tecnológicos.	Grupo de técnicos de soporte que se encargan de realizar el diagnóstico y resolver los requerimientos más complejos a nivel de hardware o software que necesitan de un cierto grado de conocimiento avanzado.
3	Profesional de Servicios Tecnológicos e Infraestructura Profesional de Sistemas de Información Profesional de Seguridad de la Información Profesional de Uso y Apropiación	Grupo de profesionales especialistas que tiene conocimientos profundos para diagnosticar y resolver los requerimientos más complejos. Se encargan de atender los requerimientos que no han podido ser resueltos por los niveles anteriores.
4	Proveedor externo prestador del servicio tecnológico	Grupo de proveedores que prestan servicios a la Entidad, se encargan de resolver los requerimientos más complejos que no pueden ser solucionados directamente por los profesionales de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

POLITICAS DE OPERACIÓN

12. Cuando el requerimiento es completado, de manera automática se enviará al usuario una notificación con la solución y el enlace para acceder a la encuesta y valorar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado, ésta tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para diligenciarla. En caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del requerimiento de forma satisfactoria.
13. Los acuerdos de nivel de operación se encuentran parametrizados en la herramienta de gestión de la Entidad y están definidos de acuerdo a las condiciones, características y criterios de los servicios, por medio de los cuales dependiendo del tipo de solicitud se categorizan en cada ticket que se genere.
14. La herramienta de mesa de servicios suministra los datos estadísticos del servicio, con los cuales se analizará la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo del servicio.
15. En la ejecución del procedimiento se contempla lo planeado en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información, MA-GT-1.
16. Para efectos de gestionar la solución los diferentes tipos de solicitudes de servicios de TI se deberán tener en cuenta la aplicación de los siguientes procedimientos, documentos y consideraciones:
 - a) Para solicitudes de servicio relacionadas con suministro de equipos de cómputo, aplica los instructivos:
 - Préstamo Equipos Tecnológicos I-GT-16
 - Asignación Cambio Equipos I-GT-17
 - b) Para solicitudes de servicio relacionadas con Gestión de cuentas de usuarios y/o accesos, aplica el procedimiento:
 - Gestión y Administración de Usuarios PD-GT-8
 - c) Para solicitudes de servicio relacionadas con entrenamiento de soluciones tecnológicas, aplica el procedimiento:
 - Uso y Apropiación PD-GT-13
 - d) Para solicitudes de servicio relacionadas con Crear y/o modificar Sistemas de información, aplica el procedimiento:
 - Gestión de proyectos de TI PD-GT-4
 - e) Para solicitudes de servicio relacionadas con gestión de infraestructura tecnológica, aplica el procedimiento:
 - Gestión de infraestructura y plataformas tecnológicas TI PD-GT-11
 - f) Para solicitudes de servicio relacionadas con solicitud de respaldo de información, aplica el procedimiento:
 - Gestión de infraestructura y plataformas tecnológicas TI PD-GT-11
 - g) Para solicitudes relacionadas con conceptos técnicos, el profesional asignado según corresponda diligencia el formato:
 - Concepto Técnico para la Adquisición de Bienes, Servicios y Contratación de Obras F-FC-742
 - Concepto Técnico de Elementos de Tecnología F-GT-422
 - h) Para solicitudes de acompañamientos o visitas técnicas se realiza de acuerdo con lo descrito en la política de operación número 10.
 - i) Para solicitudes relacionadas con soporte general de hardware, software y/o soluciones tecnológicas, de forma presencial o remota se ejecutan las actividades para resolver la solicitud del usuario, en caso de no poder completarla escala la solicitud a otro nivel de atención de acuerdo con lo definido en las políticas de operación.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Realizar el requerimiento del servicio tecnológico	Realizar el requerimiento del servicio tecnológico a la mesa de servicios por medio de los canales habilitados, donde se validará si es una solicitud o un incidente.	Funcionarios o Contratistas Todas las dependencias	Solicitud en el canal correspondiente
		¿El requerimiento es una solicitud?	Si: Continuar con la actividad 2 No: Ejecutar el procedimiento de Gestión de Incidentes o problemas PD-GT-6, FIN.		
2		Registrar solicitud del servicio	Realizar el registro de los datos básicos de la solicitud del servicio en la herramienta disponible para tal fin.	Agente mesa de servicios Nivel 1/Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Solicitud registrada en la herramienta de gestión.
3		Analizar el alcance de la solicitud	Realizar la revisión de la información suministrada para atender la solicitud. En los casos que la solicitud requiere formato de acuerdo con las políticas de operación 6 y 7 de este procedimiento, se valida el completo y correcto diligenciamiento del mismo.	Agente mesa de servicios Nivel 1/Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Solicitud actualizada en la herramienta de gestión (en los casos que aplica con el formato adjunto).
		¿Información Completa?	Si: Continúa actividad 5 No: Continúa actividad 4		
4		Comunicar al funcionario o Contratista	Solicitar al usuario el complemento de la información.	Agente mesa de servicios Nivel 1/Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Solicitud actualizada en la herramienta de gestión.
		¿El usuario remite la información?	Si: Continúa actividad 3 No: Continúa actividad 7		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

PD-GT-1

V.7

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
5		Categorizar la solicitud.	Según el tipo de solicitud se clasifica en la herramienta de gestión y se asigna al responsable correspondiente.	Agente mesa de servicios Nivel 1/Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Solicitud categorizada en la herramienta de gestión.
6		Gestionar la solicitud	De acuerdo con el tipo de solicitud se debe aplicar lo establecido en los instructivos y procedimientos registrados en la política de operación número 16 de este procedimiento.	Agentes de Mesa Profesionales de: Infraestructura Sistemas de Información Seguridad de la Información Uso y Apropiación Proveedores externos prestadores de servicios/ Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Solicitud actualizada con la gestión realizada en la herramienta de gestión.
7		Completar la solicitud	Documentar en la herramienta de gestión cuáles fueron las tareas realizadas para solucionar la solicitud y actualizar el estado del ticket a "Completado"	Agentes de Mesa Profesionales de: Infraestructura Sistemas de Información Seguridad de la Información Uso y Apropiación Proveedores externos prestadores de servicios/ Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Notificación automática por correo informando que el caso fue completado y con el enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.
8	X	Revisar estado de la solicitud	Una vez actualizada y solucionada la solicitud, se debe verificar en la herramienta de gestión el estado del ticket el cual debe quedar en estado completado.	Agentes de Mesa Profesionales de: Infraestructura Sistemas de Información	Solicitud en la herramienta de gestión en estado "completado".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

PD-GT-1

V.7

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
				Seguridad de la Información Uso y Apropiación/ Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información Proveedores externos prestadores de servicios /Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	
9		Evaluar satisfacción del servicio	Diligenciar la encuesta de satisfacción.	Usuario solicitante	Encuesta diligenciada por el usuario.
10	X	Analizar evaluación de satisfacción	<p>De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción de servicio contestadas por los usuarios, verificar y analizar las encuestas con resultados no satisfactorios, para determinar oportunidades de mejora.</p> <p>Cada vez que se reciba una encuesta con resultado no satisfactorio se revisa en detalle cómo se gestionó el caso y se valida si las actividades de resolución fueron procedentes o no por parte de los agentes que gestionaron la solicitud.</p> <p>En el caso de que las actividades hayan sido procedentes se informa al solicitante por medio de correo electrónico porque la</p>	Coordinador Mesa de Servicios /Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	<p>Tablero de control con resultado de las encuestas.</p> <p>En el caso de las encuestas no satisfactorias, correo de notificación al usuario de acuerdo con la gestión realizada o plan de acción.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI

PD-GT-1

V.7

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>solución entregada fue de acuerdo con la solicitud y procedimientos establecidos.</p> <p>En el caso de que las actividades de resolución no hayan sido procedentes se informa al usuario solicitante por medio de correo el plan de acción a seguir para solución del caso y las oportunidades de mejora identificadas.</p>		

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Francisco Javier Vargas Moncada – Profesional Universitario DTSI

Revisó: Jairo Alonso Bohórquez Blanco – Profesional Especializado DTSI

Jorge Eliecer Velasquez Perilla – Contratista DTSI

Rafael Humberto Lopez Saavedra – Contratista DTSI

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