
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	1 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Establecer las directrices para atender de manera oportuna los requerimientos o incidentes reportados por los/las usuarios(as) con el fin de brindar un servicio adecuado y oportuno que dé respuesta a los requerimientos en materia de Software y Hardware del Instituto.
ALCANCE	Inicia con la recepción del requerimiento o incidente del soporte técnico a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, seguido con la atención, verificación y entrega del servicio solicitado y culmina con el archivo de toda la documentación generada a lo largo de todo el procedimiento.

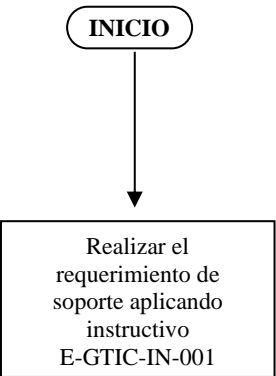
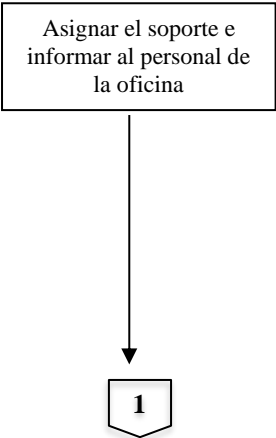
2. GLOSARIO	
Término	Definición
ÁRBOL DE SERVICIOS	Es una estructura organizativa de los servicios de la mesa de ayuda a través de nodos (categorías principales) y subnodos (ramificaciones), dentro de las cuales pueden ir asociados varios servicios.
COORDINADOR/A DE MESA DE AYUDA	Persona que canaliza, crea y asigna casos que llegan por correo electrónico, llamadas telefónicas o memorandos a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la aplicación de mesa de ayuda la cual es la herramienta oficial que tiene la entidad para solicitar casos con tiempos de atención adecuados; también hace seguimiento a los llamados concurrentes de los/las usuarios(as) y genera reportes.
MESA DE AYUDA DE SISTEMAS	Herramienta de gestión de servicios para el soporte de activos informáticos.
SOPORTE TÉCNICO	Es un servicio que se brinda en el ambiente tecnológico a usuarios(as) finales.
SOPORTE DE 1ER. NIVEL	“Soporte en sitio” el cual se presta en el puesto de trabajo del/a usuario(a) responsable de solucionarlo realizado para hardware, software, conectividad, comunicaciones, redes (Mantenimientos preventivos, instalación de programas primarios (Sistemas operativos, Ofimática, etc.); realizado por el personal (profesional o técnico del área) como primera respuesta del diagnóstico.
SOPORTE DE 2DO. NIVEL	“Soporte especializado” es el que se presta para atender requerimientos o incidentes de mayor complejidad el cual requiere conocimientos más especializados de Hardware, software, conectividad comunicaciones o conectividad; realizado por el personal (profesional o técnico de la oficina).
SOPORTE DE 3ER. NIVEL	“Soporte con proveedor” este soporte es brindado “Contratado” con proveedores externos los cuales reciben, analizan y dan respuestas a los soportes o incidentes realizados a través del/a supervisor(a) del contrato.


3. CONDICIONES GENERALES	
No.	Descripción
1	Se debe asignar el personal de soporte específico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el mantenimiento, configuración y seguimiento a los equipos de cómputo y recursos de TI del Instituto.
2	El/la usuario(a) debe tener en cuenta realizar el seguimiento a través de la mesa de ayuda mientras el soporte esté abierto, debido a que es posible que, por el flujo de información para llevar a cabo el seguimiento del caso, se asigne a un/a funcionario(a) diferente del inicial.
3	Requisitos para abrir un caso de Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">a. IDIPRON recomienda que los requerimientos, incidentes o inquietudes que sean enviados a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se realice a través del software de Mesa De Ayuda como primera opción y canal oficial con la finalidad de poder garantizar que el caso quede debidamente registrado y se dé un tiempo de atención adecuado. En caso de no poder registrar el requerimiento a través de la mesa de ayuda, este se realizará mediante correo electrónico, memorando o llamada telefónica.b. Los requerimientos hechos por los/las usuarios(as) deben estar relacionados con la funcionalidad de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y recursos tecnológicos propios de la entidad (hardware, software, redes de Comunicaciones, etc.); debido a que están soportados por las funciones y competencias del personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.c. Al momento de solicitar un servicio de soporte técnico, el/la servidor(a) público(a) debe realizar una descripción del problema que se le está presentando con la finalidad de poder atenderlo de manera adecuada y oportuna.d. En cualquier momento el/la usuario(a) podrá solicitar mediante la mesa de ayuda, correo electrónico, memorando o llamada telefónica, la reapertura de cualquier caso o la apertura de un nuevo caso, siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en el numeral 3.3 puntos a, b, o c.e. La llamada telefónica es el último recurso que se dispone para realizar un requerimiento, se usa sólo si no se cuenta con acceso a la mesa de ayuda o correo electrónico.

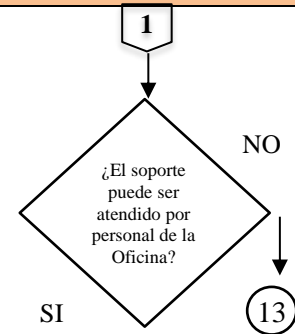
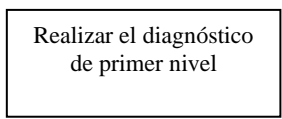
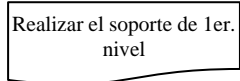
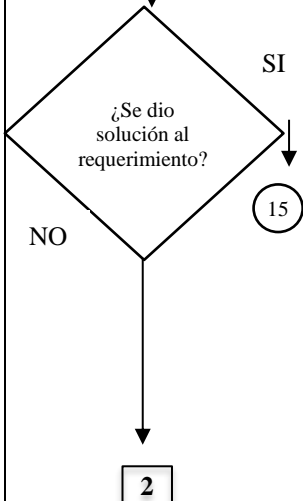
 <div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small></div>	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	2 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


4	El/la coordinador(a) de la mesa de ayuda verificará permanentemente el estado en que se encuentra la solicitud de acuerdo con la situación del servicio (Registrado, En Proceso, Suspendido, Anulado, Solucionado y Cerrado) y tomará las acciones pertinentes de re-categorización o reasignación del caso.
5	Los tiempos estipulados en el procedimiento y el árbol de servicios de la mesa de ayuda, inician a partir del momento en que el/la usuario(a) crea el caso, en el evento que se supere el tiempo establecido de atención y no se haya atendido de manera efectiva el requerimiento debido a la ocurrencia de eventos fortuitos como: distancia con el/la usuario(a), las horas establecidas las cuales corresponden a horas hábiles laborales (lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.), o se hayan presentado casos que demanden tiempo adicional del estimado, el/la especialista deberá ponerse en contacto con el/la usuario(a) requirente y deberá dejar constancia en la mesa de ayuda de la situación presentada.
6	Para el caso de soporte técnico al centro de cómputo o cuarto de comunicaciones (bien sea de personal de planta, contratista o proveedor externo) el ingreso debe registrarse en el formato “Control de acceso al centro de cómputo y de comunicaciones” con código E-GTIC-FT-008.
7	En caso de que, durante el diagnóstico en cualquier nivel, el personal de soporte técnico encuentre que el elemento no puede arreglarse, se le dará concepto técnico a través del Formato Concepto técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresoras y otro tipo de elementos informáticos E-GTIC-FT-007, para el caso de los bienes devolutivos. Este concepto se entregará al/a responsable del inventario de la sede, dependencia o Unidad de Protección Integral para que realice el trámite de reintegro del elemento ante la Gerencia Recursos Físicos y para el caso de disposición de medios extraíbles, cartuchos o partes se deberá realizar ante el área de gestión ambiental.

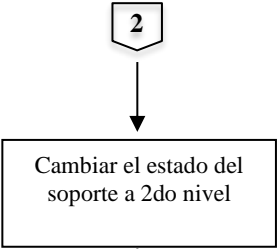
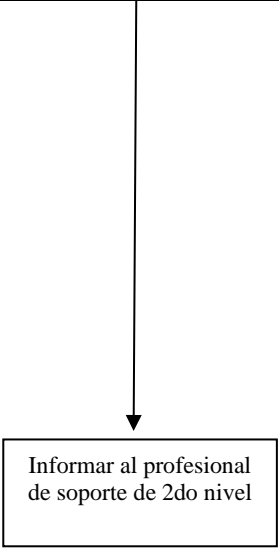
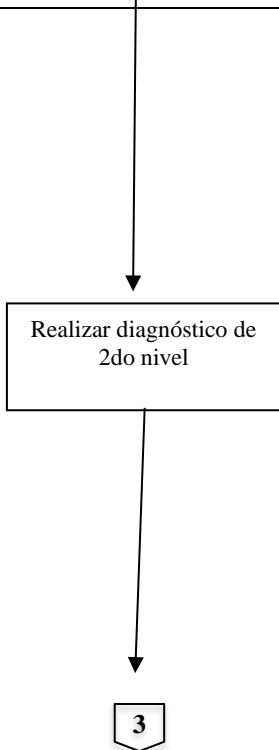
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1		<p>Realizar el requerimiento a través de la mesa de ayuda de la Oficina de las TIC Aranda Service Desk, una vez el/la usuario(a) detecte falla o requiera un servicio referente a un recurso tecnológico, sistema de información o red local.</p> <p>Nota: Sólo se recibirán solicitudes a través del correo electrónico sistemas@idipron.gov.co, en caso de que no se encuentre funcionando la mesa de ayuda, teniendo en cuenta que este es el canal oficial de la Oficina de las TIC para la atención de requerimientos.</p>	Todas las sedes Misionales y Sedes Administrativas		<p>Instructivo Mesa de ayuda de la Oficina de las TIC: E-GTIC-IN-001</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Formato Memorando A-GDO-FT-013</p>	<p>Max:120 minutos</p> <p>Min:30 minutos</p> <p>Prom: 75 minutos</p>
2		<p>Asignar los casos al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los casos reportados a través de la mesa de ayuda son asignados automáticamente según la parametrización existente.</p> <p>Nota: para los casos que lleguen a través de otro medio, estos deberán asignarse por el/la coordinador(a) de mesa de ayuda al igual que informar al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (técnico o profesional) para que atienda el requerimiento.</p>	Profesional, técnico o auxiliar de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Para los casos allegados a través de la mesa de ayuda se hace automáticamente según la parametrización realizada)		<p>Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Llamada telefónica.</p>	<p>Max: 60 minutos</p> <p>Min: 30 minutos</p> <p>Prom: 45 Minutos:</p>

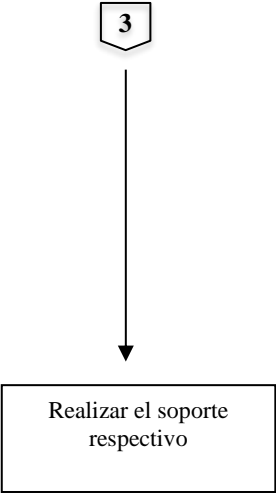
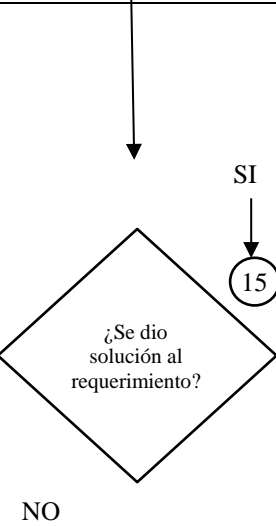
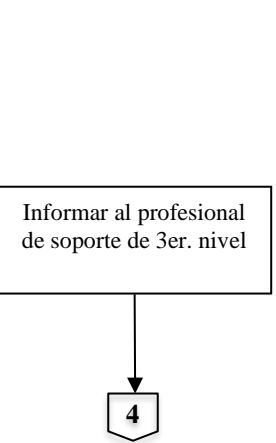
	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	3 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
3		Verificar si el soporte puede ser atendido por el personal de la Oficina de Tecnologías (técnico o profesional). Si el soporte puede ser atendido por el personal de la Oficina de TICS pasar a la siguiente actividad, de lo contrario pasar a la actividad N° 13.	Responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	x		Max: 60 minutos Min: 30 minutos Prom: 45 minutos
4		Realizar el diagnóstico con el/la usuario(a). Este puede ser de forma presencial o remota.	Técnico o Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			Max: 7 Horas Min: 3 Horas Prom: 5 Horas
5		Realizar el soporte de 1er. Nivel registrándolo en el formato correspondiente. Si se requiere disponer de insumos para el soporte se puede disponer del stock de insumos de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y si no se cuenta con el insumo se realiza el requerimiento al proceso de Gestión de Inventarios, Almacén y Economato a través del formato Solicitud de elementos de consumo, consumo controlado o bienes devolutivos A-GIAE-FT- 002.	Técnico o profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones encargado del soporte		Formato Solicitud de elementos de consumo, consumo controlado o bienes devolutivos A-GIAE-FT-002. Registro reporte de la mesa de Ayuda Oficina de las TIC Correo electrónico	Max: 10 días Min: 5 días Prom: 7.5 días
6		Verificar si el requerimiento se solucionó a conformidad y de acuerdo con los tiempos establecidos en la Mesa de Ayuda Aranda. Si el requerimiento es solucionado pasar a la actividad N° 15. De lo contrario continuar con la siguiente actividad y se asignará el caso a soporte de 2do nivel, con la opción de dejar el caso en estado “suspendido”, para que no avancen los tiempos de solución establecidos, una vez sea recibido el caso por soporte 2do nivel volverá a poner el caso en estado de “En proceso”, para continuar con la solución.	Técnico o profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones encargado del soporte.	X		Max: 3 días Min: 1 día Prom: 2 días:

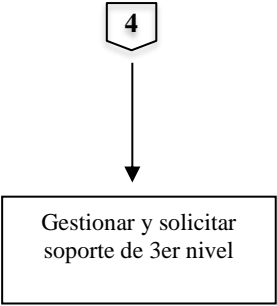
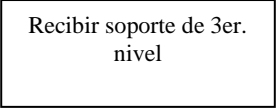
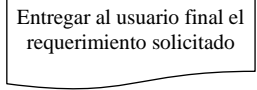
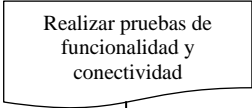

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	4 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
7		<p>Escalar el estado del soporte a 2do nivel si el caso no fue solucionado satisfactoriamente, con el fin de que sea evaluado y solucionado.</p> <p>Reasignar el caso y cambiar el estado en la mesa de ayuda escalándolo a un segundo nivel.</p>	Técnico o Profesional		<p>Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.</p> <p>Formato Memorando A-GDO- FT- 013.</p> <p>Correo Electrónico</p>	<p>Max: 120 minutos</p> <p>Min: 60 minutos</p> <p>Prom: 90 minutos</p>
8		<p>Informar al/a profesional del soporte de 2do. Nivel del caso abierto para dar la respectiva solución.</p> <p>Para el caso registrado a través de la mesa de ayuda Aranda se le informa automáticamente, una vez sea escalado el caso y la notificación llega al correo electrónico.</p> <p>En cuanto a las solicitudes realizadas a través de memorando, correo electrónico o llamada telefónica se le notifica mediante correo electrónico al/a técnico(a) o profesional asignado.</p>	Técnico o Profesional		<p>Formato: Registro de soporte técnico de Hardware y Software por Equipo E-GTIC-FT- 005</p> <p>Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Memorando Cód. A-GDO-FT- 013</p>	<p>Max: 60 minutos</p> <p>Min: 30 minutos</p> <p>Prom: 45 minutos</p>
9		<p>Hacer un diagnóstico de evaluación de las necesidades y revisar en caso de ser hardware y/o software para realizar el respectivo soporte de 2do. Nivel y se dejará constancia de ello en el formato correspondiente.</p>	Técnico o Profesional		<p>Formato Registro de soporte técnico de Hardware y Software por equipo Cód.: E- GTIC- FT-005</p> <p>Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.</p>	<p>Max: 7 Horas</p> <p>Min: 3 Horas</p> <p>Prom: 5 Horas</p>

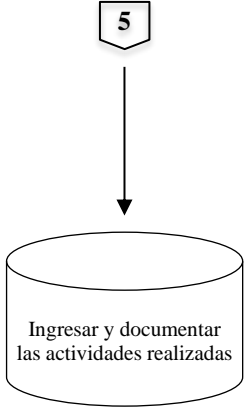
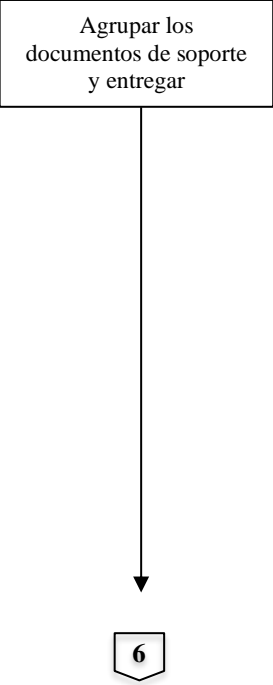
	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	5 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
10		Realizar el soporte de 2do. Nivel registrándolo en el formato correspondiente. Si se requiere de insumos para el soporte se puede disponer del STOCK de insumos de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y si no se cuenta con el insumo se realiza el requerimiento al proceso de Gestión de Inventarios, Almacén y Economato.	Técnico o profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones encargado del soporte		Formato: Registro de reporte técnico de Hardware y Software por equipo. E-G-TIC-FT-005. Concepto técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos E-GTIC-FT-007 Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.	Max: 10 días Min: 5 días Prom: 7.5 días
11		Verificar si el requerimiento se solucionó a conformidad. Si el requerimiento es solucionado de conformidad pasar a la actividad 15. Si el caso no fue solucionado a conformidad, debe escalarse a un tercer nivel, con el fin de que sea evaluado y solucionado, continuando con la siguiente actividad.	Técnico o profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones encargado del soporte	X		Max: 3 días Min: 1 día Prom: 2 Días
12		Informar al/a profesional del soporte de 3er. Nivel del caso abierto para dar la respectiva solución.	Profesional o técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC. Memorando Cód. A-GDO- FT-013	Max: 60 Minutos Min: 30 Minutos Prom: 45 Minutos

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	6 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
13		<p>Gestionar y solicitar el soporte externo, lo cual indica que el soporte se escalará al proveedor.</p> <p>Si el requerimiento es solucionado pasar a la actividad N° 15. De lo contrario continuar con la siguiente actividad y se asignará el caso a soporte de 3er nivel, siendo el Proveedor respectivo, con la opción de dejar el caso en estado “suspendido”, para que no avancen los tiempos de solución establecidos.</p>	Profesional o técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		Documento de solicitud o apertura de caso ante el soporte externo.	Max: 8 Horas Min: 4 Horas Prom: 6 horas
14		<p>Recibir el soporte de 3er. Nivel por parte del tercero o por el contratista o por la empresa correspondiente, actividad que será registrada por el supervisor del contrato y reportar la gestión realizada al/a encargado(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Una vez sea solucionado el caso por soporte 3er nivel volverá a ponerse el caso en estado de “En proceso”, y posteriormente “solucionado”.</p>	Profesional o técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.	Max: 10 días Min: 5 días. Prom: 7.5 días
15		Entregar al/a usuario(a) final o responsable de la Oficina el requerimiento solicitado y/o los recursos informáticos asignados dejando registro del recibo a satisfacción en el formato respectivo	Profesional o técnico		Formato: Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005 o mesa de ayuda Aranda.	Max: 120 minutos Min: 60 minutos Prom: 90 minutos
16	 	Realizar pruebas y verificación que haya quedado funcional el servicio de acuerdo al requerimiento solicitado y/o dar inducción o capacitación a los/las usuarios(as) sobre el manejo y uso de los recursos entregados de acuerdo con el requerimiento atendido.	Profesional o técnico		Formato: Registro de asistencia comité, junta, reunión, capacitación y-o actividades de bienestar A-GDH-FT-010	Max: 120 minutos Min: 60 minutos Prom: 90 minutos


	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	7 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
17		<p>Registrar el servicio de soporte realizado de cada uno de los activos informáticos y generar y/o actualizar la hoja de vida de cada uno de los equipos. Documentar las recomendaciones técnicas a que haya lugar de acuerdo con las situaciones encontradas en la red de datos y red de corriente regulada del IDIPRON.</p> <p>Al finalizar el soporte se deja una copia en la dependencia y el original en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	Profesional o técnico		<p>Hoja de vida de equipos de cómputo E-GTIC-FT-002</p> <p>Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005</p> <p>Hoja de vida de dispositivos (periféricos, impresoras, escáner y otros elementos) E-GTIC-FT-006</p>	<p>Max: 120 minutos</p> <p>Min: 60 minutos</p> <p>Prom: 90 minutos</p>
18		<p>Agrupar los documentos de soporte generados en la instalación o en el soporte realizado al usuario(a) requirente o responsable de la unidad o dependencia y cuando aplique entregar el soporte original al coordinador o encargado de soporte técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que sean archivados en la carpeta de soportes.</p>	Profesional o técnico		<p>Formato hoja de vida de equipos de cómputo Cód. E-GTIC-FT-002</p> <p>Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005</p> <p>Hoja de vida de dispositivos (periféricos, impresoras, escáner y otros elementos) E-GTIC-FT-006</p> <p>Concepto técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos E-GTIC-FT-007</p>	<p>Max: 60 minutos</p> <p>Min: 30 minutos</p> <p>Prom: 45 minutos</p>


	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	8 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
19		Realizar el cierre del caso del soporte en la mesa de ayuda.	Profesional o técnico	X	Registro reporte de la mesa de ayuda Oficina de las TIC.	Max: 60 minutos Min: 30 minutos Prom: 45 minutos
20		Archivar toda la documentación generada (virtual física) a lo largo del procedimiento.	Profesional o técnico		Formato hoja de vida de equipos de cómputo Cód. E-GTIC-FT-002 Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005 Hoja de vida de dispositivos (periféricos, impresoras, escáner y otros elementos) E-GTIC-FT-006 Concepto técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos E-GTIC-FT-007	Max: 3 horas Min: 1 hora Prom: 2 horas


5. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	Se actualizó y se ajustó en su totalidad el procedimiento completando al detalle todas y cada una de las actividades.	10/05/2011	HÉRNAN HUMBERTO PARRA F. Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	9 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


02	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se modificó la misión del procedimiento y a su vez el alcance del mismo dándole la pertinencia que debe tener el procedimiento.2. En el numeral 3 Normas se eliminó la resolución 351 de 2009 y a cambio de ello se incluyó la resolución 064 del 18 de abril de 2012 la cual modificó la resolución 351.3. El numeral 3 Normas, se adicionó la resolución 745 de 20 de noviembre de 2009.4. En la condición general 4.2 la descripción de las modalidades de soporte se incluyó dentro de las definiciones del glosario.5. Se incluyó la condición general 4.4 donde se describe el control de registros de ingresos al centro de cómputo.6. En la celda de cargo a lo largo del procedimiento se definió una única persona quien realiza la actividad.7. En el numeral del glosario se describieron los diferentes tipos de soporte desde el 1er. Nivel hasta el 4to. Nivel.8. Se incluyó la actividad 01 donde el usuario realiza la solicitud del soporte a través de los diferentes mecanismos existentes.9. Desde la actividad 5 en adelante se desagregaron las actividades que describen los soportes por cada tipo de nivel; estableciendo por cada nivel el técnico o profesional respectivo que realiza la actividad.10. Con respecto a la versión 02, se eliminaron las actividades 09, 10 y 11 debido a que el área de sistemas cuenta con un Stock de inventario de activos informáticos, y en ese sentido dichas actividades se resumieron como observaciones en las actividades que describen la realización del soporte.11. Se modificó el subproceso al que pertenece el procedimiento ya que debido a la actualización de la caracterización del proceso de TIC'S el subproceso al que corresponde el procedimiento es "Administración de Infraestructura TIC'S".	28/12/ 2012	<p>BLEIDYS YEANA POLO URRUTIA Profesional Universitario Área de Sistemas</p> <p>HERNÁN HUMBERTO PARRA F. Profesional Universitario OAP</p>
03	<p>Se adecua la información al formato vigente de procedimiento.</p> <p>Se incluye como Condición general que en la sede administrativa las llamadas telefónicas para hacer requerimientos del área de Sistemas son el último recurso que se dispone para realizar un requerimiento, se usa sólo si no se cuenta con acceso a la mesa de ayuda y/o internet.</p> <p>Se asigna tiempos máximos y mínimos para que los usuarios reporten una falla, así como a los especialistas para solucionar la falla con el objeto de evitar demoras en la prestación del servicio y retrasos en el funcionamiento y desarrollo de actividades institucionales.</p> <p>Se modifica el nombre del procedimiento.</p>	29/05/2014	<p>ANY JACKELINE ROJAS P. Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación</p>
04	<p>El procedimiento se modificó de la siguiente manera:</p>	03/07/2015	<p>ORALIA FRANCO GÓEZ Profesional Universitario Área de Sistemas</p>

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	10 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


	<p>1. Se actualiza el procedimiento en la plantilla vigente.</p> <p>2. Se estructura el objetivo del proceso, por pertinencia, el anterior era muy pretencioso.</p> <p>3. Condiciones Generales: Se replantea el numeral 3.1 y 3.2.del procedimiento anterior, detallando la pertinencia del personal del área de Sistemas en cuanto a la realización de soportes y el seguimiento del/la usuario(a) por el caso abierto.</p> <p>Numeral 3.3 subnumeral a. Se incluye el memorando como mecanismo para solicitar la apertura de los casos, subnumeral b. Se cambia la palabra solicitante por el/la usuario(a), subnumeral c. se amplía la forma como el/la usuario(a) debe abrir el caso.</p> <p>En el numeral 3.4 se aclaran como se estipulan los tiempos desde que el/la usuario(a) abre un caso de soporte a través de la mesa de ayuda.</p> <p>Se modifica el orden del numeral 3.6 y 3.7 ajustando el procedimiento a la realidad.</p> <p>Se adiciona el numeral 3.8 y 3.9, ya que es pertinente incluir estas condiciones, las cuales pueden ocurrir durante cualquier actividad en la prestación del servicio de soporte técnico solicitado por el/la usuario(a).</p> <p>4. Glosario: se amplía el término Aranda Service Desk – mesa de ayuda, se incluye el término Árbol de servicios.</p> <p>5. En la actividad No. 1 se incluyó como registro el Memorando A- GDO-FT-013.</p> <p>6. La actividad No 3 de la versión anterior del procedimiento, pasa como actividad N°5 del nuevo procedimiento, ya que es inconsistente que se realice un diagnóstico sin tener asignado el personal que lo va a realizar por lo tanto la numeración de las actividades también cambio.</p> <p>7. En la actividad No. 4 de la versión anterior (actividad 3 del nuevo procedimiento), se generaliza el personal que puede atender el servicio.</p> <p>8. Las actividades números 8 y 13 de la versión anterior queda fusionada con la actividad número 19 de este procedimiento, por lo tanto, se corre la numeración del procedimiento.</p> <p>9. La actividad No. 11 de la versión anterior del procedimiento se divide en dos actividades para este nuevo procedimiento es decir No. 10 y 11, debido a que el soporte de segundo nivel debe hacer también su propio diagnóstico y la realización del soporte respectivo igualmente ocurre con la actividad 16 del anterior procedimiento dividiendo esta actividad en las actividades 14 y 15 del nuevo procedimiento.</p> <p>10. Entre las actividades 16 y 17 de la versión anterior del procedimiento se incluye en el nuevo procedimiento una actividad intermedia con el número 16 toda vez que es necesario especificar si la actividad fue realizada a satisfacción o no.</p> <p>11. En la actividad No. 17 del procedimiento anterior se elimina las acciones relacionadas con dar de baja un elemento y se incluye dentro de la condición general número 3.8 el nuevo procedimiento, debido a que es una de las posibles soluciones que puede ocurrir en cualquier etapa de diagnóstico y/o soporte técnico; igualmente se</p>		<p>ANY JACKELINE ROJAS P. Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación</p>
--	---	--	--

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	11 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


	<p>modifica el cargo del responsable de la actividad, el tipo de documento registro y el promedio de tiempo de atención debido a que los casos se abren o gestionan a través de los medios facilitados por el proveedor o contratista.</p> <p>12. En la actividad No. 18 se modifica el cargo del responsable de la actividad al igual que el documento de registro de la actividad la cual corresponde a los formatos del proveedor o contratista, ajustándolo a la realidad.</p>		
05	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>1. Se actualizó a la nueva plantilla de procedimiento según la nueva versión vigente.</p> <p>2. Se modificó el objetivo con la finalidad de tener un contexto más amplio del servicio prestado.</p> <p>3. Se modificó el contexto del alcance de acuerdo a la última actividad incluida.</p> <p>4. En la condición general 3.1 se incluyó el seguimiento como una acción clave de dicha actividad.</p> <p>5. En la condición general 3.3 los literales b, c, d y e se contextualizan a las funciones del área de Sistemas.</p> <p>6. En la condición general 3.4 se amplía la descripción según el alcance del área.</p> <p>7. En la condición general 3.7 se amplía el contexto de la situación con “el ingreso debe registrarse” esto para mayor precisión.</p> <p>8. Se reorganiza la condición general 3.8 ajustándose al quehacer del área de Sistemas.</p> <p>9. Se cambia la descripción de la actividad No. 1 debido a que el servidor de la mesa de ayuda se unificó, por lo tanto, para las sedes misional y administrativo se solicita el servicio a través del mismo procedimiento.</p> <p>10. En las actividades No. 7, 12 y 16 se cambia el pase a la actividad No. 19 ya que es más pertinente la conexión con dicha actividad.</p> <p>11. En la actividad No. 16 se eliminó la verificación a través de contratistas para suplir el requerimiento ya que como el requerimiento fue solucionado se procede a ingresar y documentar las actividades realizadas.</p> <p>12. Se complementó la actividad No. 19 para mayor precisión en el registro del servicio prestado.</p> <p>13. Se incluyen las actividades No. 20 y 22 con el fin de incluir los lineamientos asociados al manejo del archivo de la documentación (virtual o física) generada durante todo el procedimiento.</p>	19/02/2019	<p>ORALIA FRANCO GÓEZ Profesional Universitario</p> <p>JAIME GÚZMAN PANTOJA Profesional Universitario Área de Sistemas</p> <p>ERASMO SOSSA ARIAS Contratista Área de Sistemas</p>
06	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>1. Se amplía el objetivo y el alcance del procedimiento.</p> <p>2. Condiciones generales, se corrige redacción numeral 3.2.</p> <p>3. En el numeral 3.3 actividad a. Se aclara el canal primario de atención de los casos el cual es la mesa de ayuda.</p> <p>4. Se modifica la actividad c del numeral 3.3 con la finalidad de que el personal del área de Sistemas pueda tener más claridad del requerimiento.</p>	02/07/2020	<p>CARLOS ALBERTO CELIS MENDEZ Profesional Universitario</p> <p>ERASMO SOSSA Técnico Operativo</p> <p>ISMAEL ENRIQUE AYA RESTREPO Técnico Operativo</p> <p>JAIME ANTONIO GUZMAN P. Profesional Universitario</p>

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	12 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024


	<p>5. Se cambia la palabra administrador de mesa de ayuda por coordinador de mesa de ayuda.</p> <p>6. Se corrige el numeral 3.5 ya que los tiempos de atención inician con la creación del caso y que los tiempos de atención de los casos empiezan a correr desde el horario comprendido de lunes a viernes de 8:a.m. a 5:p.m.</p> <p>7. Se elimina el numeral 3.6 y se incluye esta condición dentro del numeral 3.3 como actividad e en donde se elimina la frase sede administrativa ya que para toda la entidad la primera opción y canal oficiales hacer el requerimiento por la mesa de ayuda y la llamada telefónica es un canal que debe utilizarse cuando no haya otra forma de comunicarse.</p> <p>8. Se aclara el manejo de los conceptos técnicos generados para su trámite ante las áreas correspondientes.</p> <p>9. Se elimina el numeral 3.9 ya que no va a existir un soporte de cuarto nivel dentro del procedimiento.</p> <p>10. En el Glosario se amplía la descripción de soporte de 3er. nivel y se elimina el concepto Soporte de 4to nivel.</p> <p>11. En el Glosario se incluye en concepto de Coordinador de mesa de ayuda y se elimina el concepto coordinador de recursos tecnológicos.</p> <p>12. Se cambian los tiempos de respuesta de la actividad No. 1, 2, 5, 6, 10 y 11.</p> <p>13. En la actividad No. 2 se aclara y amplía la descripción de la actividad.</p> <p>14. Se modifica la descripción de la actividad y se cambia el responsable de la actividad No. 13.</p> <p>15. Se eliminan las actividades 14, 15 y 16.</p>		<p>FERNANDO BARRIGA Técnico Operativo</p> <p>ORALIA FRANCO GOEZ Profesional</p>
07	Se hace la migración al nuevo formato y se ajustan los puntos de control.	18/11/2021	<p>CLAUDIA CASTELLANOS LOPEZ Profesional Universitario Área de Sistemas</p>
08	<p>1. Se realiza la actualización de las áreas /dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>2. Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento (manual, documento interno o instructivo), de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.</p> <p>3. Se realiza cambio de código del documento del A-TIC-PR-002 al código E-GTIC-PR-003.</p>	04/10/2022	<p>MARISOL MONSALVE USME Profesional Oficina Asesora de Planeación</p>
09	<p>1. En el desarrollo del procedimiento en la actividad 1 se modifica la descripción, cambiando los medios para la atención de solicitudes y se incluye el texto: “...debe realizar el requerimiento a través de la mesa de ayuda de la Oficina de las TIC Aranda Service Desk. Nota: Sólo se recibirán solicitudes a través del correo electrónico sistemas@idipron.gov.co, en caso de que no se encuentre funcionando la mesa de ayuda, teniendo</p>	14/11/2023	<p>JAIME ANTONIO GUZMÁN PANTOJA Profesional Universitario</p>

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	13 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

	<p>en cuenta que este es el canal oficial de la Oficina de las TIC para la atención de requerimientos”. Así mismo se incluye en la actividad 1 el código del formato de memorando A-GDO-FT-013.</p> <p>2. Se ajustan los tiempos de atención en 16 actividades. Los tiempos de atención de las actividades 3, 8, 12 y 13 se mantienen igual.</p> <p>3. En la actividad 3 del diagrama de flujo se cambia la palabra área por oficina.</p> <p>4. En la actividad 5 se elimina el formato de lista de chequeo, E-GTIC-FT-003, ya que no está siendo utilizado y se va a eliminar del proceso de la Oficina de las TIC. Así mismo se corrige el nombre del formato A-GIAE-FT-002. Se cambia el nombre “Solicitud de elementos de consumo o bienes devolutivos” y es reemplazado por “Formato Solicitud de elementos de consumo, consumo controlado o bienes devolutivos A-GIAE-FT-002”.</p> <p>5. En la actividad 6 se modifica la descripción de la actividad incluyendo los textos “...y de acuerdo con los tiempos establecidos en la Mesa de Ayuda Aranda” y “...y se asignará el caso a soporte de 2do nivel, con la opción de dejar el caso en estado “suspendido”, para que no avancen los tiempos de solución establecidos”.</p> <p>6. En la actividad 8 y 12 en el registro se cambia el nombre “mesa de ayuda Área de Sistemas” por “mesa de ayuda Oficina de las TIC”.</p> <p>7. En la actividad 13 se incluye el texto: “Si el requerimiento es solucionado pasar a la actividad N° 15. De lo contrario continuar con la siguiente actividad y se asignara el caso a soporte de 2do nivel, con la opción de dejar el caso en estado “suspendido”, para que no avancen los tiempos de solución establecidos”.</p> <p>8. En la actividad 18 se cambia en el registro la palabra “Solicitud” por “Formato” para ajustar al nombre correspondiente.</p> <p>9. En la sección 5 del control de cambios se ajusta la numeración de las versiones, ya que en la versión 9 del presente procedimiento, el control de cambios iniciaba con la versión número 2. Así mismo, en las versiones 03, 04, 05 y 06 se cambia el nombre de “Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” por “Área de Sistemas”, con el fin de mantener el registro histórico en el control de cambios para futuras consultas, ya que antes de la vigencia 2022, el nombre de la dependencia era “Área de Sistemas”.</p> <p>10. En la actividad 20 se elimina el texto en la descripción “según el instructivo de gestión documental”. Así mismo se elimina el registro “Instructivo: Organización archivo de gestión A-GDO-IN-001”. Lo anterior teniendo en cuenta que dicho instructivo fue eliminado del proceso de Gestión Documental en la vigencia 2021, y una vez realizada la consulta al proceso a cargo, indican que actualmente no tienen establecido un documento para la organización de archivos de gestión.</p>		Oficina de las TIC
10	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>Se adecua el documento a lenguaje inclusivo.</p> <p>Se reemplaza el término "área" por "Oficina"</p>		

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	14 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

	<p>Se refleja en el documento que la actividad 1 tanto en la descripción como en el registro presenta ajuste en la redacción.</p> <p>1. Actividad 2. se incluye en la columna de registro en la opción: "Registro reporte de la mesa de Ayuda", las palabras "Oficina de las TIC"</p> <p>2. Actividad 5. se incluye en la columna de registro, el correo electrónico.</p> <p>3. Actividad 5. se incluye en la columna de registro en la opción: "Registro reporte de la mesa de Ayuda", las palabras "Oficina de las TIC"</p> <p>4. Actividad 6. Se evidencia que se ajustó la redacción de la actividad.</p> <p>5. Actividad 7. en la columna de registro se elimina las palabras "de sistemas" y incluye las palabras "Oficina de las TIC" y se ajusta redacción</p> <p>6. Actividad 8. se incluye en la columna de registro, el correo electrónico.</p> <p>7. Actividad 9. se incluye en la columna de registro en la opción: "Registro reporte de la mesa de Ayuda", las palabras "Oficina de las TIC"</p> <p>8. Actividad 10. se incluye en la columna de registro en la opción: "Registro reporte de la mesa de Ayuda", las palabras "Oficina de las TIC"</p> <p>9. Actividad 20: se incluye la documentación final en la columna de registro para los respectivos reportes.</p> <p>10. Actividad 13. Se ajusta descripción en verbo infinitivo y responsable de la acción</p> <p>11. Actividad 14. Se ajusta descripción, responsable y registro.</p> <p>12. Se actualizan las actividades 3,6 y 11 donde se incluye la modificación en la descripción del punto de control dentro del procedimiento de Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003, para dar cumplimiento al plan de mejora código PMAI-2022-125.</p> <p>13. En el paso No. 15 se cambia "Entregar al/a usuario(a) final o responsable del área los recursos informáticos asignados dejando registro del recibo a satisfacción en el formato respectivo", por "Entregar al/a usuario(a) final o responsable del área el requerimiento solicitado y/o los recursos informáticos asignados dejando registro del recibo a satisfacción en el formato respectivo".</p> <p>14. En el paso No. 16 se cambia "Dar inducción o capacitación a los/las usuarios(as) sobre el manejo y uso de los recursos entregados de acuerdo con el requerimiento atendido y verificar que haya quedado funcional el servicio solicitado", por "Realizar pruebas y verificación que haya quedado funcional el servicio de acuerdo al requerimiento solicitado y/o dar inducción o capacitación a los/las usuarios(as) sobre el manejo y uso de los recursos entregados de acuerdo con el requerimiento atendido".</p> <p>15. Se realiza el arreglo y distribución de las formas dentro del flujograma en todo el documento.</p> <p>16. Se ajusta redacción y se establecen los verbos en infinitivo en las actividades 1, 7 y 13.</p> <p>17. se ajustan los tiempos de respuesta ajustados a las condiciones en la descripción 1,3,5,6,7,9, 10,11,</p>	26/09/2024	<p>JAIME ANTONIO GUZMÁN PANTOJA Profesional Universitario Oficina de las TIC</p>
--	---	------------	---

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-003
		VERSIÓN	10
	SOPORTE TÉCNICO A RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PÁGINA	15 de 15
		VIGENTE DESDE	26/09/2024

	14, 15, 17, 18, 19, con el fin de dar cumplimiento plan de mejora código PMAI-2022-125.		
--	---	--	--

6. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	CLAUDIA CASTELLANOS LÓPEZ	PROFESIONAL OFICINA DE LAS TIC	26/09/2024
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	LUIS CARLOS OCAMPO RAMOS	JEFE OFICINA DE LAS TICS	26/09/2024