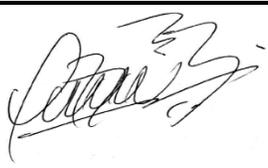
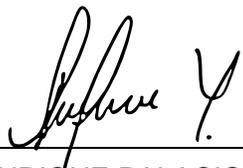


 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión:12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 1 de 27

	Responsable del Proceso	Dirección de Planeación
	Aprobación	Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	OMER MAURICIO RIVERA RUIZ	ROBER ENRIQUE PALACIOS SIERRA
Cargo:	Director Técnico.	Director Técnico (E)
Dependencia:	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Dirección de Planeación.
R.R. N° 027		Fecha: 18 de diciembre de 2020

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para dar soporte técnico a las incidencias, solicitudes o eventos que afecten el funcionamiento de los sistemas de información y/o equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C., para garantizar el normal funcionamiento de los mismos, asegurando la continuidad en su operación y de los servicios informáticos.

2. ALCANCE:

Inicia con el ingreso de la solicitud de soporte por parte del funcionario, encargado y/o el reporte de los problemas detectados en los elementos computacionales de la entidad y finaliza con la elaboración y presentación del Informe mensual y consolidado trimestral y estadístico.

3. BASE LEGAL:

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Ley 1273	5-ene-2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado " <i>de la protección de la información y de los datos</i> "- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Ley 1437	18-ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título III Capítulo IV- Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
Ley 1581	17-oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, en lo referente a la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional No. 1377 de 2013.
Ley 1712	06-mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1915	12-jul-2018	Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.
Decreto 103	20-ene-2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1008	14-jun-2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Acuerdo 658	21-dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Resolución 305 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Comisión Distrital de Sistemas-CDS	20-oct-2008	Por la cual se expiden las Políticas Públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre”, la cual fue modificada por la Resolución 004 del 28 de noviembre de 2017.
NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 20000-1:2018	12-dic-2018	Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio.
Norma NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 27001:2013	11-dic-2013	Norma Técnica Colombiana - Requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
Norma GTC-ISO/IEC 27002:2015	22-jul-2015	Guía Técnica Colombiana ISO - Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Código de Práctica para Controles de Seguridad de la Información.
Lineamientos LI.ST.08 LI.ST.09 MINTIC	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.
Guía No 3 de MINTIC	25-abr-2016	Procedimientos de Seguridad de la Información.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</p>	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 4 de 27

4. DEFINICIONES:

ANS o SLA (Service Level Agreement): acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta para cada uno de ellos.

Asistencia: Apoyo técnico en sitio.

Caso: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

Comunicación Oficial: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Desarrollo nuevas funcionalidades: Actividades referentes a los sistemas de información existentes (campos nuevos, reportes, modificaciones y/o nuevos formularios, plantillas).

Escalamiento: Se refiere al movimiento de casos entre agentes con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

Falla: Es un error en hardware o software que genera discontinuidad en la actividad realizada o mal funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Hardware: Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: Teclado, Mouse, CPU, entre otros. También hacen parte las impresoras, los escáneres.

Herramientas ofimáticas: Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación entre otros.

Infraestructura Tecnológica: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

Mantenimiento de equipos: Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

Mesa de servicios: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar requerimientos e incidentes relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación de manera integral, uno de sus componentes es el sistema de información en el cual se centraliza la recepción de solicitudes de los usuarios internos y externos de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 5 de 27

Repuesto: Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

Requerimiento técnico: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

Sistemas de Información: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

Sistemas de Información: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

Software: Programa o grupo de ellos que indica al equipo como operar y reaccionar ante diferentes eventos. El término incluye sistemas operativos, programas y aplicaciones.

Solicitud: Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

Soporte: Se categorizará en los siguientes niveles:

Soporte primer nivel (N1): Soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario. Es el encargado de hacer el diagnóstico inicial en sitio, hacer las configuraciones e instalaciones básicas de Sistemas Operativos, drivers, y utilitarios o de sistemas de información. La principal labor es reunir toda la información del usuario y determinar la solución inmediata.

Soporte segundo nivel (N2): Es el soporte que deben realizar los especialistas en un tema específico como redes, conectividad sistemas de información, sistemas de seguridad, bases de datos, administración técnica de los sistemas de información y actividades relacionadas con el aplicativo para rendición de cuentas por parte de los sujetos de control.

Soporte tercer nivel (N3): Lo pueden efectuar los administradores funcionales y técnicos de los servicios o aquellos servicios de los cuales existe un administrador o super-usuario con el conocimiento de la actividad especializada, y están encargados de realizar actividades como, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos, es decir ajustes a los sistemas en funcionamiento y/o nuevos desarrollos.

Soporte cuarto nivel (N4): Corresponde al soporte directo del fabricante, Contratista o Proveedor de un equipo, aplicación informática, sistema de información o equipo asociado a la prestación de los servicios informáticos de la Entidad.

Soporte técnico: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 6 de 27

Usuario: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información e infraestructura tecnológica implementada en la entidad.

Usuario interno: Funcionario de la Contraloría de Bogotá D.C.

Usuario externo: Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TIC

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
1	Servidores Públicos de la Contraloría de Bogotá D.C.	<p>Ingresar la solicitud</p> <p>Solicitud usuario Interno</p> <p>Reporta a través del Sistema de la Mesa de Servicios, la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla (de funcionamiento o de seguridad) o problema de software o hardware, de los aplicativos o sistemas de información Institucionales y/o equipos informáticos.</p> <p>Continúa en la actividad 3.</p>	Registro Sistema Mesa de Servicios	<p>Punto de Control:</p> <p>La Dirección de TIC es la única autorizada para realizar la instalación y desinstalación de sistemas de información, aplicativos y configuración de equipos.</p> <p>Todos los funcionarios y contratistas que usan los servicios y sistemas de información de la entidad, deben reportar cualquier falla de seguridad de la información observada o sospechada en los sistemas o servicios.</p> <p>Observación:</p> <p>En caso de contingencia por ausencia del sistema automático de Mesa de Servicios y se reciba la solicitud por medio telefónico o correo, el funcionarios de la Dirección de TIC, deberá</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
				diligenciar el formato del Anexo 1 Registro de Soporte - PGTI-04-01 y posteriormente registrar el caso en el aplicativo correspondiente.
2	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	<p>Solicitud de usuario Externo</p> <p>Recepciona la solicitud a través de medio telefónico, correo electrónico, o por comunicación escrita recibida directamente o a través de la dependencia competente.</p> <p>Registra en el Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p>Informa el número de caso para atención de este.</p> <p>Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso.</p> <p>Continúa en la actividad 3.</p>	Registro Sistema Mesa de Servicios	<p>Observación:</p> <p>El Sistema de Mesa de Servicios asigna número de caso para la atención de este y almacena información básica de la solicitud en la base de datos.</p> <p>En caso de contingencia por ausencia del sistema automático de Mesa de Servicios y se reciba la solicitud por medio telefónico o correo, el funcionarios de la Dirección de TIC, deberá diligenciar el formato del Anexo 1 Registro de Soporte - PGTI-04-01 y posteriormente registrar el caso en el aplicativo correspondiente.</p>

Nº	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
3	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la actividad 4 ; de lo contrario se continua con la actividad 5 .		
4	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	<p>Solicitud Usuario Interno</p> <p>Solicita información adicional a través del Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p>Solicitud Usuario Externo</p> <p>Solicita información adicional por el mismo medio en que se recibió la solicitud (correo electrónico, comunicación escrita y/o teléfono).</p>	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: Documenta en el Sistema de Mesa de Servicios por el número de caso, la información solicitada.
5	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	<p>Analizar la solicitud de soporte</p> <p>Realiza análisis técnico clasificándola por tipo de solicitud y categorización del caso en atención de primer nivel (N1), segundo nivel (N2), tercer nivel (N3) o cuarto nivel (N4); nivel acorde a su criticidad, complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado</p>	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: Documenta en el Sistema de Mesa de Servicios por el número de caso, la información relacionada con la asignación o especificidad para el tratamiento del caso.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>de solución).</p> <p>Asigna el caso al profesional especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC.</p> <p>Sí la solicitud es de:</p> <p>1. Adquisición, desarrollo, soporte y/o mantenimiento a Sistemas de Información, se activa procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información PGTI-09.</p> <p>En caso que sea para adquisición y/o desarrollo nuevo sistema de información: realiza categorización del caso en atención tercer nivel (N3) y asigna el caso al Subdirector de Gestión de Sistemas de Información.</p> <p>2. Instalación de aplicativos: Se activa procedimiento gestión de recursos y servicios tecnológicos numeral de Administración de licencias de software.</p> <p>3. Capacitación: Continúa con el numeral 5.2. Solicitud Capacitaciones Sistemas de información.</p> <p>4. Soporte a equipos informáticos: Continúa con el numeral 5.3. Soporte a</p>		

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		Equipos Informáticos. 5. Reporte de incidentes de seguridad: Se activa procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad PGTI-10. Otro tipo de solicitud: No contemplado en los anteriores, continua con la actividad 6.		
6	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Inicia proceso de solución en sitio o remotamente o en el aplicativo que sea requerido. Ejecuta Solución. Si la información registrada en el requerimiento no es suficiente para brindar una solución, se comunica con el solicitante a través de los canales establecidos por la entidad, para dar continuidad a la solución. Actualiza en el Sistema de Mesa de Servicios las acciones realizadas que dieron solución a la solicitud y asigna estado solucionado al número de caso.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de control: Ejecuta la solución dentro de los tiempos establecidos (ANS) para el requerimiento asignado. Si requiere apoyo de otro nivel de servicio reasigna el caso al nivel correspondiente para dar solución definitiva, dejando registro de lo requerido. No se autoriza la instalación de aplicativos no licenciados. Se prohíbe la instalación de programas utilitarios que estén en capacidad de anular la administración y funcionamiento de los sistemas de información y de la plataforma tecnológica de la Contraloría de Bogotá D.C.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 11 de 27

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
7	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	<p>Solución del caso</p> <p>Sí la solución es satisfactoria para el usuario el requerimiento se cierra.</p> <p>Si la solución no es satisfactoria para el usuario, el caso se asigna nuevamente al responsable de atender la solicitud y se continúa con la actividad 6.</p>	Registro Sistema Mesa de Servicios	<p>Punto de control:</p> <p>Subdirector de Gestión de la Información y/o Recursos Tecnológicos realizaran monitoreo con el fin de establecer si hay casos sin atender en el tiempo asignado y tomar correctivos, según corresponda.</p> <p>La satisfacción del usuario se realiza a través de la encuesta del servicio.</p>
8	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	<p>Informes consolidados y Estadístico.</p> <p>Elaborar informe trimestral que indique casos atendidos, categoría, nombre usuarios que generaron las solicitudes, tiempos de atención, entre otros.</p>	Informe Trimestral Mesa de Servicios	<p>Observación:</p> <p>El informe debe otorgar información del nivel de satisfacción del servicio de soporte.</p>

5.2 SOLICITUD CAPACITACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
1	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 de Atención de Requerimientos de Soporte TIC.	Registro Sistema Mesa de Servicios	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
2	Profesional o Técnico responsable de atención del caso Director y/o Subdirectores TIC	Revisan la pertinencia de la solicitud, su solución y aprobarán la misma para su trámite.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Observación: En el caso de que la solicitud no sea viable, informa y cambia a estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.
3	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Informa la capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica. Realiza solicitud de gestión de capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica en el caso de que aplique, de lo contrario realiza las gestiones para su programación, activa el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11.		
4	Profesional o Técnico responsable de atención del caso Subdirección de Capacitación	Informa al usuario lugar, fecha y hora de capacitación a través del sistema de requerimientos y/o comunicación oficial.	Registro Sistema Mesa de Servicios Comunicación Oficial Interna	
5	Profesional o Técnico responsable de	Desarrollo de la capacitación	Registro de Asistencia	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
	atención del caso	<p>Ejecuta las actividades correspondientes a la capacitación.</p> <p>Entrega documentos previstos en el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11 a Escuela de Capacitación.</p> <p>Entrega registro de asistencia a funcionario de la Dirección de TIC que administra la gestión documental.</p> <p>Cambia a estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.</p>	<p>(PGTH-11-02) del Procedimiento para la Planificación Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación, Inducción, Reinducción y Programa de Formadores Internos PGTH- 11.</p> <p>Comunicación Oficial Interna</p> <p>Registro Sistema Mesa de Servicios</p>	

5.3 SOPORTE A EQUIPOS INFORMÁTICOS

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
1	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 Atención de Requerimientos de Soporte TIC.	Registro Sistema Mesa de Servicios	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
2	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Atender caso Nivel 1</p> <p>Verifica en sitio o en forma remota la falla y/o requerimiento del usuario, realiza diagnóstico de las causas que originaron la solicitud; dependiendo de la magnitud del problema, proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere.</p> <p>Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados (ANS o SLA).</p> <p>Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En los casos, en que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10. (Documentar la solución).</p> <p>Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica trasladar el equipo de cómputo, ejecuta la actividad 3 de éste numeral.</p> <p>Si las pruebas realizadas NO son satisfactorias y se diagnostica que es necesario el apoyo de personal especializado, se debe escalar a Nivel 2 y continuar con la actividad 8 de éste</p>		<p>Punto de Control:</p> <p>Solo el personal de mantenimiento autorizado lleva a cabo las reparaciones y el servicio a los equipos.</p> <p>Con el número de caso registray documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios.</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>numeral. (Atender caso Nivel 2).</p> <p>Si el equipo se encuentra en garantía se continúa con la actividad 5 de éste numeral (Atender caso Nivel 4).</p>		
3	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Reparar fallas que impliquen traslado de equipos</p> <p>Se realiza cuando la solución a la falla no es inmediata y demanda un proceso riguroso de pruebas técnicas que requieren un tiempo considerable y se deben realizar en un lugar determinado para tal fin</p> <p>Solicita autorización del funcionario que tiene a su cargo el equipo y del delegado de inventarios de la dependencia correspondiente, para realizar el traslado.</p> <p>Si es un equipo de cómputo se debe salvaguardar la información que en él reposa. Si la solución implica riesgo de pérdida de la información, realiza un backup, antes de efectuar cualquier intervención, en coordinación con el usuario funcional del equipo.</p> <p>Una vez corregida la anomalía del equipo de cómputo de ser necesario, se</p>		<p>Observación:</p> <p>Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial.</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado.</p> <p>Posteriormente, trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo.</p> <p>Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).</p> <p>Si la falla es por Hardware que implica cambio o sustitución de partes para la puesta en funcionamiento.</p> <p>Ejecute la Actividad 4.</p>		
4	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Fallas de hardware que implican sustitución de partes</p> <p>Verifica si el periférico, parte o equipo de cómputo que requiere cambio, se encuentra en garantía o tiene contrato vigente de mantenimiento correctivo.</p> <p>Si es así, se escalará el caso, debidamente documentado,</p>	<p>Comunicación oficial Interna</p> <p>Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos</p> <p>Registro Sistema Mesa de Servicios, cuando aplique</p>	<p>Observación:</p> <p>Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial.</p> <p>Registra en la Herramienta de Administración de Control</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>al Proveedor del equipo o Servicio y se informará a la Subdirección de Recursos Materiales sobre el estado de inactividad del equipo por garantía o cambio de parte para reclasificación de cuentas. Ejecuta la Actividad 5 de éste numeral (atender caso Nivel 4).</p> <p>Si no existe garantía o Contrato de Mantenimiento vigente, ejecutar actividad 7 de éste numeral.</p>		<p>de Elementos Informáticos el cambio de partes de hardware.</p>
5	<p>Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos</p>	<p>Atender caso Nivel 4</p> <p>Según el trámite de requerimiento por garantía, solicita al proveedor o contratista realizar el diagnóstico correspondiente y cambio de partes que se requiera (Hardware), ajustes, correcciones o modificaciones (Software) y puesta en funcionamiento para la reparación de la falla, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato de Compra o Prestación del Servicio de Mantenimiento y dentro de los plazos establecidos para tal fin.</p> <p>Realiza pruebas de funcionamiento y entrega a satisfacción al Profesional o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos, con la debida</p>	<p>Comunicación oficial Interna o a través del sistema de solicitud de Garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad.</p> <p>Documento del Proveedor o Contratista</p> <p>Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos</p>	<p>Punto de control:</p> <p>Se deben realizar las actividades de requerimiento de garantías y mantenimientos de conformidad con los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin.</p> <p>Registrar en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos cambio de partes de hardware.</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>documentación de la labor realizada.</p> <p>Ejecuta actividad 6 de este numeral.</p>		
6	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Recibir del Proveedor o Contratista de equipos garantías o servicios de mantenimiento.</p> <p>Recibe del Proveedor o Contratista, el equipo ya reparado para ser entregado al funcionario que lo tiene a cargo.</p> <p>Para equipos de cómputo o periféricos, corregida la anomalía, de ser necesario se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado.</p> <p>Posteriormente trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo.</p> <p>Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En los casos que la solución sea satisfactoria, se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución) e informar a la Subdirección de Recursos Materiales el ingreso del equipo para activarlo en el inventario y reclasificación de cuentas.</p>		<p>Observación:</p> <p>Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través de la Mesa de Servicios.</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>En los casos que la solución NO sea satisfactoria, se debe escalar nuevamente a Nivel 4, actividad 5 de éste numeral.</p>		
7	<p>Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos</p>	<p>Solicitud y cambio de partes (repuestos) para equipos informáticos.</p> <p>Determina con precisión la causa de la falla, revisa la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.</p> <p>Si no es posible repararlo, emitir concepto técnico para solicitar dar de baja el equipo de acuerdo al procedimiento establecido, Si es posible repararlo, toma el número de parte o serial del repuesto directamente del equipo o manual para realizar la solicitud de la misma.</p> <p>Realiza el trámite correspondiente para solicitar repuestos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad para tal fin.</p> <p>Si la entidad no cuenta con los repuestos disponibles se informa a la Subdirección de Recursos Materiales para la inactivación del equipo en el inventario general de la entidad y reclasificación de cuentas. Así mismo se</p>	<p>Registro Sistema Mesa de Servicios</p>	<p>Punto de control:</p> <p>Verificar la Herramienta de Administración de Control de elementos Informáticos donde se haya registrado el cambio de parte.</p>

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>adquirirán siguiendo el procedimiento establecido en el Proceso Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Una vez recibidos, realiza el cambio de partes necesarios para corregir la falla y dejar en perfecto funcionamiento el equipo.</p> <p>Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>Hace entrega del equipo al funcionario que lo tiene a cargo.</p> <p>En los casos que la solución sea satisfactoria, se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).</p>		
8	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Atender caso Nivel 2</p> <p>Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de intervención se requiere.</p> <p>Realiza un diagnóstico de la causa que originó la solicitud.</p> <p>Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados.</p> <p>Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para</p>	<p>Comunicación oficial Interna</p> <p>Registro Sistema Mesa de Servicios</p>	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral).</p> <p>En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).</p> <p>Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del especialista o del fabricante o Proveedor, escala el caso al Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral) o al Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral) según corresponda para brindar la solución requerida.</p>		
9	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Atender caso Nivel 3</p> <p>Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere.</p>	<p>Comunicación oficial Interna</p> <p>Registro Sistema Mesa de Servicios</p>	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		<p>Realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud.</p> <p>Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados.</p> <p>Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento.</p> <p>En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 2 (actividad 8 de éste numeral).</p> <p>En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).</p> <p>Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del fabricante o Proveedor del Servicio o aplicativo informático, escala el caso al Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral).</p>		

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
10	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	<p>Documentar la solución</p> <p>Documenta los pasos que realizó para la solución a través del Sistema de Mesa de Servicios, con el objetivo de alimentar la base de conocimientos y Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos, registrando los cambios y/o ajustes realizados.</p> <p>El caso deberá actualizarse como “Solucionado”.</p> <p>Cuando se haya solicitado inactivación de un equipo en el inventario general de la entidad se solicitará la activación del mismo en el inventario.</p>	<p>Registro Sistema Mesa de Servicios</p> <p>Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos</p>	<p>Punto de control</p> <p>Verificar el cambio de estado del caso a “Solucionado” en el Sistema de Mesa de Servicios.</p> <p>Verifica el registro de los cambios, reparaciones y/o ajustes realizados en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos</p>

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión:12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 24 de 27

6. ANEXOS

ANEXO No. 1 Formato Registro de Soporte.

	Formato Registro de Soporte	Código formato: PGTI-04-01 Versión: 3.0
		Código documento: PGTI-04 Versión 3.0
		Página: x de y

BITACORA DE CASOS													
Fecha de Solicitud	Hora de Solicitud	Tipo de solicitud	No de servicio	Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Funcionario que solicita servicio Tipo de Solicitud	Detalle de solicitud	Categorización del servicio	Profesional asignado para atención de servicio	Escalar servicio	Profesional asignado para atención (escala)	Descripción de la solución	Fecha de la solución	Estado

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS</p>	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 25 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha de Solicitud	Día, mes, año de la solicitud.
Hora de Solicitud	Hora de Solicitud.
Tipo de solicitud	Incidente, cambio y/o requerimiento
No de servicio	Número asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información.
Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Dependencia o entidad que solicita el servicio.
Funcionario que solicita servicio	Nombres y apellidos del funcionario que solicita el servicio.
Detalle de solicitud	Describa en detalle la solicitud.
Categorización del servicio	Recursos Audiovisuales, Servicios Gestión Documental y/o Soporte Técnico.
Profesional asignado para atención de servicio	Nombres y apellidos del profesional que fue asignado al caso.
Escalar servicio	Nivel 1, 2 o 3
Profesional asignado para atención (escala)	Nombres y apellidos del profesional que fue escalado el caso.
Descripción de la solución	Describa la solución.
Fecha de la solución	Día, mes, año de la solución.
Estado	Asignado, cerrado, solucionado

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	N° Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
1.0	R.R. No. 007 16 Febrero 2018	<p>Ajuste a la normatividad.</p> <p>Se Modifica el numeral 5.1 Soporte a Sistemas de Información a Procedimiento para las siguientes actividades:</p> <p>Se agrupan las actividades 4 y 5, 6 y 7. Se eliminan las actividades de la 9 a la 15.</p> <p>Se crea el numeral 5.2 Solicitud Capacitaciones Sistemas de información</p> <p>Cambia el numeral 5.2 a numeral 5.3 Soporte a Equipos Informáticos.</p> <p>Se adiciona actividad No 1. Se eliminan actividades 2, 3,13.</p> <p>PGTI-04-01 Formato Pruebas de Sistemas de Información se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información con código PGTI-09-04.</p> <p>PGTI-04-02 Formato Control de Cambios Software se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información con código PGTI-09-06 y cambia de nombre a Formato Registro de Aplicación y Sistema de Información.</p> <p>PGTI-04-03 Formato Pruebas de Sistemas de Información cambia a código PGTI-04-01.</p> <p>PGTI-04-04 Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, con código PGTI-09-02.</p> <p>Cambia en registro Anexo 1 Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones del PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos por registro o actualización en Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por número de placa.</p>

Versión	N° Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
2.0	R.R. N° 047 28 Diciembre 2018	<p>Teniendo en cuenta el concepto de mejora producto de la Auditoría Interna al SGC de la vigencia 2019, así como dar mayor claridad al procedimiento, se considera necesario realizar las siguientes modificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar la base legal, numeración, actividades, responsables, observaciones y puntos de control. 2. Se incluye en la actividad 1 del Procedimiento 5.1 Atención de requerimientos de soporte TIC, el punto de control referente al reporte del personal que usan los servicios y sistemas de información de la entidad, de cualquier falla de seguridad de la información observada o sospechada en los sistemas o servicios. 3. Se incluye nueva actividad en el numeral 2, para la revisión y aprobación de la pertinencia de la solicitud y solución para su trámite, en el Procedimientos 5.2 Solicitud Capacitaciones Sistemas de Información. 4. Se incluye en la actividad 2 el punto de control, sobre la restricción que solo el personal de mantenimiento autorizado lleva a cabo las reparaciones y el servicio a los equipos del Procedimiento 5.3. Soporte a Equipos Informáticos. Igualmente, en las actividades 4 y 5 se incluye en el punto de control el registro en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos el cambio de partes de hardware y el registro respectivo. Adicionalmente, se elimina el punto de control de las actividades 8 y 9. 5. Se modifica Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos- SICEINFO, por Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.
3.0	R.R. N°	