
 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN TIC	Versión: 1.0
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 1 de 5

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1. 21/06/2019	Adopción del procedimiento <i>Gestión De Solicitudes Y Requerimientos</i> mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE: JUAN MIGUEL FORERO CARGO: PROFESIONAL DE APOYO TIC – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ÁLVARO CANTILLO BOLAÑO CARGO: DIRECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
	NOMBRE: LUIS DANIEL ACOSTA CARGO: APOYO SIG – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	

RESPONSABLES LÍDERES	Jefe de Oficina TIC, Coordinador de Servicios Tecnológicos
-----------------------------	--

OBJETIVO	Presentar un procedimiento por medio del cual se los funcionario de la Dirección TIC puedan recibir, controlar, solucionar, dar asesoramiento a los distintos tipos de peticiones que se generen a través de los medios definidos para este fin
-----------------	---


 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN TIC	Versión: 1.0
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 2 de 5

ALCANCE	Este procedimiento inicia con la solicitud y/o requerimiento, continúa con el análisis y solución del mismo y finaliza con la verificación y calificación a la solución.
----------------	--

BASE LEGAL	Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015- Decreto único reglamentario del sector TIC

DEFINICIONES
Solicitud de servicio: Solicitud de soporte TI sin que haya algún evento que está interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.
Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible causando el mínimo impacto.
Mesa de Servicio: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos que prestan servicios para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TIC.
Catálogo de servicios: Este elemento permite definir los Servicios Tecnológicos que serán implementados y ofrecidos por la Alcaldía Distrital para cubrir sus necesidades.
Herramienta de respaldo: Es una herramienta de gestión de servicios que permite manejar eficientemente los procedimientos de soporte de la Alcaldía Distrital de tal manera que aumente considerablemente los niveles de servicios. Administra incidentes, problemas y cambios, así como define acuerdos de niveles de servicio de manera tal que se garantice que los asuntos críticos de la Alcaldía Distrital sean tratados con la prioridad adecuada en los tiempos acordados y con el monitoreo necesario.
Escalamiento interno: Corresponde a los servicios que requieren de la evaluación y solución de niveles técnico y profesional especializado, realizado por personal técnico de la Mesa de Servicio o ingenieros especializados de la Oficina Asesora TIC. La atención puede realizarse en el sitio o remotamente mediante la herramienta de Mesa de Servicio.
Escalamiento externo: Corresponde a servicios que por su naturaleza contractual o por no contar con los profesionales en la Oficina Asesora TIC requieren ser Administrativos a proveedores externos por conceptos como: Reclamo de garantías, reparaciones en laboratorio externo y asesoría profesional especializada.
Comité Tic: comité encargado de solución de requerimientos de alta complejidad dirigido por el Director Tic


LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
No es permitido instalar software no licenciado y autorizado por la Alcaldía Distrital.
Las solicitudes de servicio sólo se prestarán a recursos suministrados por la entidad y por lo tanto no incluye equipos personales.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN TIC	Versión: 1.0
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 3 de 5

Toda solicitud de servicio por parte de los usuarios debe quedar registrada en la herramienta para su respectivo trámite.
La solicitud de préstamo de equipos que se requieran para presentaciones en los salones o similares, se deberán solicitar como mínimo con tres días de anterioridad.
En ningún caso la Coordinación de Servicios Tecnológicos prestará servicios que corresponde a otras áreas como Servicios Generales, por ejemplo.
Los tipos de requerimientos son los que están consignados en la tabla 1.
<p>ACCESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a las aplicaciones • Accesos a directorios y carpetas • Accesos a la impresora • Acceso remoto <p>CORREO INSTITUCIONAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear correo para empleados nuevos • Eliminar correos de empleados • Modificación de correos de empleados <p>EQUIPAMIENTO IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de hardware • Movimiento de equipos • Préstamo de equipos <p>TRABAJOS PROGRAMADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones programadas • Mantenimientos preventivos <p>SOFWAR / APLICACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de software • Requerimientos de software de la entidad <p>SOFWAR / APLICACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de software • Requerimientos de software de la entidad <p>RED Y TELEFONIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de puntos de red • Solicitud de accesos a red WIFI para teléfonos móviles y computadoras • Configuraciones de teléfonos. <p>OTRAS SOLICITUDES Solicitud de información en general</p> <p>Solicitud de formación</p> <p>Otras solicitudes</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Realizar solicitud de servicio	Todas las áreas	Servidor Público	Herramienta de respaldo
2	Verificar que se haya consignado toda la información necesaria para la evaluación, categorización, priorización, planificación.	Dirección TIC	Técnico Operativo	Herramienta de respaldo
3	Realizar análisis técnico y de viabilidad del requerimiento solicitado. ¿Lo puede resolver el Técnico? Sí, pasa a actividad 4 No, pasa a actividad 8	Dirección TIC	Técnico Operativo Profesional Universitario	Herramienta de respaldo
4	Se ejecuta solución a requerimientos. Documentar la solución	Dirección TIC	Técnico Operativo Profesional Universitario	Herramienta de respaldo
5	Se verifica solución y se informa del cierre a los interesados. ¿solución satisfactoria? Si, pasa actividad 6 No, pasa a actividad 7	Todas las áreas	Servidor Público	Herramienta de respaldo
6	Cerrar solicitud	Todas las áreas	Servidor Público	Herramienta de respaldo
7	Registrar inconformidad en Herramienta de respaldo	Todas las áreas	Servidor Público	Herramienta de respaldo
8	Evaluar la solución ¿Lo puede resolver el Ingeniero Especialista? Sí, pasa a actividad 4 No, pasa a actividad 9	Dirección TIC	Comité Tic	Herramienta de respaldo
9	Se realiza comité liderado parte del Director de la oficina para Evaluar caso por y personal experto.	Dirección TIC	Comité Tic	Herramienta de respaldo
10	Se ejecuta y documenta la solución	Dirección TIC	Comité Tic	Herramienta de respaldo

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN TIC	Versión: 1.0
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 5 de 5

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Guía de administración de usuario.	
Catálogo de servicios	
Guía de servicio de plataforma de Mensajería y Colaboración	
Manual de políticas de seguridad de la información	